

ANÁLISIS DE LOS PROGRAMAS DE CONCILIACIÓN ORIENTADOS A LAS FAMILIAS MONOPARENTALES EN EL PAÍS VASCO

Diciembre 2010

EUSKO JAURLARITZA

ENPLEGU ETA GIZARTE
GAIETAKO SAILA



GOBIERNO VASCO

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y ASUNTOS SOCIALES



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN, ESTRUCTURA Y METODOLOGÍA DEL INFORME.....	4
2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LAS FAMILIAS MONOPARENTALES EN LA CAPV: PANORAMA DEMOGRÁFICO Y MARCO NORMATIVO	7
2.1. Datos demográficos básicos relativos a las familias monoparentales de la CAPV	7
2.2. Situaciones de pobreza entre las familias monoparentales de la CAPV	13
2.3. El marco normativo relativo a las familias monoparentales en la CAPV.....	15
2.3.1. Breve repaso de las políticas de conciliación familiar y laboral de la CAPV	16
2.3.2. Medidas específicas de apoyo a las familias monoparentales	22
3. LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS MONOPARENTALES EN EL CONTEXTO EUROPEO.....	30
3.1. Una apuesta clara por la activación en el caso del Reino Unido.....	31
3.1.1. Elementos básicos	31
3.1.2. Medidas específicas para las familias monoparentales combinadas con medidas genéricas orientadas al conjunto de las familias	32
3.1.3. Otras medidas	34
3.2. El caso de Francia: ayudas económicas y diversidad de fórmulas de atención.....	35
3.2.1. Prestaciones económicas de apoyo a las familias y de apoyo a las familias monoparentales	36
3.2.2. Los servicios de atención infantil.....	37
3.2.3. Un sistema amplio y diverso, aunque insuficiente	39
3.3. El caso de Suecia: un sistema universal que no contempla medidas específicas ...	40
3.4. Principales conclusiones	43
4. INDICADORES DE BUENA PRÁCTICA PARA PROGRAMAS DE ATENCIÓN A FAMILIAS MONOPARENTALES.....	49
4.1. Análisis del entorno y evaluación global de necesidades.....	50
4.2. Criterios de inclusión y exclusión claramente definidos.....	50
4.3. Marcos teóricos de referencia	51
4.4. Atención personalizada.....	52
4.5. Evaluación de resultados	52
4.6. Profesional de referencia acorde con las necesidades de los usuarios.....	53
4.7. Equipamiento e infraestructuras suficientes y adecuadas.....	53
4.8. Condiciones laborales adecuadas	54
4.9. Integración comunitaria y acceso a la red de recursos.....	54
4.10. Óptima relación entre familias usuarias y el programa.....	55
4.11. Eficiencia económica del programa	56
5. PROGRAMAS DE ATENCIÓN A FAMILIAS MONOPARENTALES DE LA CAPV	57
5.1. Introducción y metodología.....	57
5.1.1. Estructura, contenidos y aspectos metodológicos	57
5.1.2. Principales características de los programas analizados	60
5.2. Marco teórico y objetivos de los programas.....	62
5.2.1. Objetivos generales	62
5.2.2. Marco teórico	63
5.3. Población atendida	64
5.3.1. Criterios de inclusión y exclusión de las personas usuarias	64
5.3.2. Cobertura de los programas.....	67

5.4.	La atención a las personas usuarias.....	70
5.4.1.	Recepción de casos.....	70
5.4.2.	Inicio del programa	72
5.4.3.	Recursos y actividades de los programas	74
5.4.4.	Individualización de la atención	77
5.4.5.	Profesional de referencia	78
5.4.6.	<i>Feedback</i> que reciben las familias	79
5.4.7.	Relación entre las usuarias y el programa	80
5.4.8.	Relación entre usuarios.....	81
5.4.9.	Coordinación con otros servicios	81
5.5.	Recursos humanos y materiales.....	83
5.5.1.	Dotación de personal.....	83
5.5.2.	Selección de la plantilla.....	84
5.5.3.	Condiciones de trabajo y características de las funciones desempeñadas	85
5.5.4.	Personal voluntario	88
5.5.5.	Equipamiento e infraestructuras	88
5.6.	Evaluación del servicio y eficiencia económica	89
5.6.1.	Evaluación del proceso.....	89
5.6.2.	Evaluación de resultados.....	90
5.6.3.	Satisfacción de usuarios.....	91
5.6.4.	Satisfacción de los profesionales.....	93
5.6.5.	Eficiencia económica de los programas.....	93
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
	BIBLIOGRAFÍA	104
	ANEXOS	108
	ANEXO 1: INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE DATOS.....	109
	- Petición de datos a cada programa de atención a familias monoparentales.....	110
	- Guión de entrevista para responsables de los programas.....	115
	- Guión de entrevista para trabajadores de los programas.....	118
	- Guión de entrevista para usuarios de los programas.....	119
	ANEXO 2: CUADROS RESUMEN CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS DE ATEN- CIÓN A FAMILIAS MONOPARENTALES	120

1. PRESENTACIÓN, ESTRUCTURA Y METODOLOGÍA DEL INFORME

Como consecuencia del descenso de la fecundidad y de las tasas de nupcialidad, el incremento de las tasas de divorcio y cohabitación de los últimos años han dado lugar a la extensión de distintos tipos de familias. El número de familias monoparentales, hogares unipersonales u hogares sin núcleo familiar han ido en aumento frente a un descenso de hogares de dos o más generaciones. Además de los cambios señalados en la estructura familiar, el debilitamiento de las redes de apoyo social –comunitario y familiar– y el deterioro del mercado de trabajo hacen que muchas familias sean a menudo víctimas de situaciones de pobreza y exclusión social, y que muchas se enfrenten a dificultades importantes para responder a sus necesidades y para conciliar la vida laboral y profesional. Este es el caso las familias monoparentales, mayoritariamente formadas por mujeres viudas, separadas, divorciadas o solteras con hijos o hijas bajo su responsabilidad, que tienen un alto riesgo de verse afectados por problemas específicos derivados de la presencia de un solo progenitor, acentuados a menudo por la disponibilidad de menos recursos económicos y de una red de apoyo más limitada. Las familias monoparentales constituyen, en efecto, un desafío para las políticas sociales, y su problemática específica se considera como uno de los nuevos *riesgos sociales* a los que han de hacer frente las sociedades desarrolladas (Eydoux y Letablier, 2009).

Además de las prestaciones económicas por hijos/as a cargo y de las medidas genéricas para conciliar la vida laboral y la familiar, las familias monoparentales de la CAPV con problemas económicos y con dificultades para compaginar trabajo y cuidado de sus hijos/as pueden con-

tar con algunos programas específicos para su atención. En este contexto, el presente estudio es un encargo de la Dirección de Política Familiar y Comunitaria del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco para valorar el funcionamiento y verificar la eficiencia de tres programas de conciliación de la vida familiar y laboral dirigidos a familias monoparentales que han venido siendo subvencionados por el Gobierno Vasco. Asimismo, este trabajo persigue determinar qué fórmulas y qué orientaciones prácticas pueden ser más eficientes para permitir la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales en el caso de estas familias.

Los objetivos principales de este informe son los siguientes:

- describir experiencias realizadas en países de nuestro entorno en los últimos años en relación a programas de intervención social dirigidos a las familias monoparentales y a la atención de los menores integrados en ellas;
- proponer un marco teórico que recoja los principales criterios de referencia para el desarrollo de este tipo de programas, desde el punto de vista de sus objetivos, contenidos y fórmulas de organización;
- describir el contenido de tres programas específicos de atención a familias monoparentales que se prestan en la CAPV;
- valorar hasta qué punto los programas de atención analizados cumplen los criterios de calidad propuestos y
- proponer una serie de recomendaciones de buena práctica sobre la atención a familias monoparentales.

Para realizar este análisis, en primer lugar, a partir de la base de datos bibliográfica del Centro de Documentación y Estudios SIIS y de búsquedas específicas realizadas en otras bases de datos y en Internet, se ha recogido información sobre experiencias de atención a familias monoparentales en tres países europeos. En concreto, el informe parte del análisis de experiencias en Reino Unido, Suecia y Francia como países que constituyen o pueden constituir un marco de referencia de atención a este colectivo. El análisis de la legislación y la revisión de bases de datos estadísticos (EUSTAT, INE, Encuesta de hogares, Encuesta de pobreza y desigualdades sociales) también han permitido conocer, de manera específica, la realidad de estas familias en el País Vasco.

En una segunda fase, con el objetivo de describir y valorar las características de los programas realizados en la CAPV, se han revisado las memorias de los programas y la información dispo-

nible en Internet y se han realizado una serie de visitas de estudio a cada uno de los tres programas. En ellas se han recogido datos generales de la actividad del programa mediante la cumplimentación de una ficha básica de datos y la realización de una serie de entrevistas. El personal investigador ha realizado entrevistas individuales con los responsables del programa, tres profesionales de intervención y tres familias usuarias de cada uno de los programas. En el Anexo 1 se recogen las fichas de petición de datos y los guiones de entrevistas utilizados para la recogida de datos.

En relación a la estructura del presente informe, además de este apartado introductorio, y del capítulo final que contiene una valoración general de la situación y las conclusiones y recomendaciones que se ha considerado oportuno realizar, este trabajo se divide en dos partes claramente diferenciadas. La primera presenta, por un lado, el contexto en el que se enmarcan los programas de atención a familias monoparentales. Con el fin de describir el colectivo objeto de estudio se presentan datos demográficos de estas familias y se detalla el marco jurídico que regula la atención de las familias monoparentales en la CAPV. Además, el informe recoge una descripción de cuáles son las políticas de atención a las familias y los recursos con los que cuentan en tres países de referencia –Reino Unido, Francia y Suecia–. Finalmente, este primer bloque de contenidos incluye un breve análisis de los indicadores de buena práctica que, a juicio de los redactores del informe, deben guiar el trabajo de estos programas de intervención y, por lo tanto, se han utilizado como referencia a la hora de valorar el funcionamiento de los tres programas analizados.

La segunda parte del informe presenta una descripción de los tres programas de atención a familias monoparentales financiados por el Gobierno Vasco: el Servicio de atención integral a familias monoparentales Lore Maitea de la Asociación AGLE (Asociación Alavesa de Trabajo Social), el Servicio de Kanguras del Programa de Conciliación de ASFAMOGI (Asociación de Familias Monoparentales de Gipuzkoa) y el Programa Canguros de la Asociación Clara Campoamor. Al objeto de mantener el necesario grado de confidencialidad en la difusión de la información recogida, y aunque en este capítulo introductorio se señala el nombre concreto de cada uno de los programas analizados, a la hora de la presentación detallada de la información se hace referencia a cada centro mediante una inicial –A, B o C– y no mediante su denominación específica.

El capítulo final ofrece, a la luz de las experiencias internacionales analizadas y de la valoración realizada en relación a los tres programas analizados, una serie de recomendaciones para la mejora de los programas de atención a las familias monoparentales.

2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE LAS FAMILIAS MONOPARENTALES EN LA CAPV: PANORAMA DEMOGRÁFICO Y MARCO NORMATIVO

2.1. Datos demográficos básicos relativos a las familias monoparentales en la CAPV

La vida familiar ha experimentado un fuerte cambio en los últimos años, no sólo a nivel estructural sino también a nivel de valores, actitudes y funciones. Los factores del cambio han sido de naturaleza muy variada y han tenido lugar en todos los ámbitos: demográfico (declive de la fecundación), político (retraso o ausencia de matrimonio y aumento del divorcio), económico (incorporación de las mujeres al mercado laboral) y social (cambio de roles). El propio concepto de familia monoparental ha cambiado con el tiempo y abarca realidades muy diversas. Aunque se parta de la definición de familia monoparental como aquella formada por un progenitor solo (padre o madre solo/a) con hijos/as menores a su cargo, los caminos y las causas de llegada a la monoparentalidad, la composición familiar y la situación de la persona cabeza de familia y de los miembros que la componen representan situaciones muy diversas.

En relación a la evolución de las familias monoparentales¹, y en contra de la creencia generalizada, los datos no apuntan a un aumento en el número relativo de familias de este tipo. Según datos del Censo de población de 2001 y las Encuestas de Hogares del Gobierno Vasco de 2004 y 2008, basada en una muestra de 4.880 hogares de un total de 787.000 familias de la

¹ Con el objetivo de describir a la población que recibe ayuda de los programas de atención a familias monoparentales en los datos que a continuación se presentan se ha querido hacer una distinción entre familias monoparentales con hijos/as dependientes o menores de 16 años y sin hijos/as dependientes o mayores de 16 años.

CAPV, en 2001 las familias monoparentales conformaban un 11,8% mientras que en 2008 solamente alcanza un 9,6% del conjunto total de familias. De ellas, además, menos de la mitad tienen hijos/as dependientes.

Tabla 1. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar (%). 2001, 2004 y 2008

	Censo de población 2001		Encuesta de hogares 2004		Encuesta de hogares 2008	
	Hogares	Población	Hogares	Población	Hogares	Población
Unipersonales	20,3	7,3	15,5	5,5	17,7	6,7
Monoparentales con hijos/as dependientes	5,4	5,5	4,8	4,7	4,0	4,1
Monoparentales sin hijos/as dependientes	6,4	5,7	5,5	4,6	5,6	5,0
Parejas con hijos/as dependientes	32,0	44,9	34,1	46,6	30,4	43,2
Parejas sin hijos/as dependientes	30,9	30,1	35,8	32,9	37,4	34,5
Otros hogares	6,9	7,4	4,2	5,5	4,9	6,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Censo de población 2001, INE. Encuesta de Hogares 2004 y 2008, Gobierno Vasco

De la misma manera, de acuerdo con los datos que aporta la Encuesta de Presupuestos Familiares del INE de 2006 y 2008, ni el porcentaje ni el número de familias monoparentales ha crecido en los últimos años.

Tabla 2. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar (número y %). 2006 y 2008

	2006		2008	
	Número	%	Número	%
Hogares unipersonales	153.947	19,0	176.068	20,9
Monoparentales con hijos/as menores de 16 años	15.792	2,0	12.053	1,4
Monoparentales con hijos/as mayores de 16 económicamente dependientes	6.053	0,7	4.523	0,5
Pareja con hijos/as menores de 16 años	157.210	19,4	168.646	20,0
Pareja con hijos/as mayores de 16 años económicamente dependientes	38.290	4,7	39.569	4,7
Pareja sin hijos/as dependientes	175.791	21,7	200.242	23,8
Otros hogares	262.641	32,4	240.458	28,6
Total	809.724	100,0	841.558	100,0

Fuente: Encuesta Presupuestos Familiares 2006 y 2008, INE

Dentro de este grupo de familias con un solo progenitor predominan aquellas que tienen hijos/as menores de 16 años a su cargo. Esta Encuesta del INE, que suministra datos de carácter anual sobre la naturaleza y destino de los gastos de consumo, así como sobre diversas características relativas a las condiciones de vida de los hogares, permite señalar cómo uno de los

rasgos que caracterizan la evolución de la estructura de los hogares en la CAPV es el aumento del número de hogares unipersonales y de parejas sin hijos/as dependientes, por delante del incremento en el peso de las familias monoparentales. Con respecto a la edad de la persona de referencia en cada familia, siete de cada diez familias con hijos/as menores de 16 años, ya sean biparentales o monoparentales, cuentan con un progenitor que tiene menos de 44 años. Otro dato de interés que arroja la Encuesta de Presupuestos Familiares es el de que las familias monoparentales con hijos/as menores de 16 años son algo más jóvenes que las parejas con hijos/as de esa edad. El porcentaje de familias monoparentales con hijos/as menores de 16 años cuyo progenitor es menor de 35 años es de 29,7% mientras que para aquellos que viven en pareja solamente alcanza un 16,1%.

Tabla 3. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar y edad de la persona sustentadora principal del hogar (%). 2008

	< 35 años	35-44 años	45-64 años	>65 años	Total
Hogares unipersonales	13,6	13,1	28,2	45,1	100,0
Monoparentales con hijos/as menores de 16 años	29,7	46,2	24,1	0,0	100,0
Monoparentales con hijos/as mayores de 16 económicamente dependientes	0,0	15,3	84,7	0,0	100,0
Pareja con hijos/as menores de 16 años	16,1	55,9	28,0	0,0	100,0
Pareja con hijos/as mayores de 16 años económicamente dependientes	0,0	8,6	88,0	3,5	100,0
Pareja sin hijos/as dependientes	18,2	12,4	27,3	42,1	100,0
Otros hogares	6,8	7,8	54,2	31,2	100,0
Total	12,8	20,3	38,4	28,5	100,0

Fuente: Encuesta Presupuestos Familiares 2008, INE

En relación al sexo de la persona sustentadora principal, resulta obvio el peso de las mujeres como responsables de las familias monoparentales. Según la Encuesta de Hogares del Gobierno Vasco, un 84,6% de familias monoparentales con hijos/as dependientes tienen a la mujer como persona sustentadora del hogar. La identificación entre familia monoparental y familia encabezada por una mujer sigue siendo por tanto plenamente válida.

Tabla 4. Distribución del tipo de hogar por proporción de mujeres de la persona de referencia (%). 2008

	2008
Unipersonales	68,4
Monoparentales con hijos/as dependientes	84,6
Monoparentales sin hijos/as dependientes	78,4
Parejas con hijos/as dependientes	23,5
Parejas sin hijos/as dependientes	23,7
Otros hogares	47,5

Fuente: Encuesta de Hogares 2008, Gobierno Vasco

Asimismo, la información que aporta la Encuesta de Presupuestos Familiares del INE permite observar cómo las familias monoparentales, en general, y aquellas que tienen hijos/as menores de 16 años, en especial, cuentan con una mujer como persona sustentadora principal del hogar (97,5%). Sin embargo, en la tabla se puede observar como la situación es completamente inversa para las parejas, en las que el cabeza de familia es un hombre al igual que lo es en siete de cada diez familias del conjunto total de la CAPV.

Tabla 5. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar y sexo de la persona sustentadora principal del hogar (%). 2008

	Hombre	Mujer	Total
Hogares unipersonales	39,5	60,5	100,0
Monoparentales con hijos/as menores de 16 años	2,5	97,5	100,0
Monoparentales con hijos/as mayores de 16 económicamente dependientes	13,8	86,2	100,0
Pareja con hijos/as menores de 16 años	85,6	14,4	100,0
Pareja con hijos/as mayores de 16 años económicamente dependientes	84,1	15,9	100,0
Pareja sin hijos/as dependientes	86,3	13,7	100,0
Otros hogares	69,4	30,6	100,0
Total	69,8	30,2	100,0

Fuente: Encuesta Presupuestos Familiares 2008, INE

Desde el punto de vista de la nacionalidad, la prevalencia de las situaciones de monoparentalidad parece ser más elevada en las familias encabezadas por personas de origen extranjero, si bien, en cualquier caso, la mayor parte de las familias monoparentales siguen estando encabezadas por personas de nacionalidad española. Según los datos que aporta la Encuesta de Presupuestos Familiares del INE, en el grupo de familias monoparentales con hijos/as menores de 16 años casi un 14% de las familias son de origen extranjero mientras que en hogares com-

puestos por parejas con hijos/as menores de esta edad el porcentaje de extranjeros como persona sustentadora principal del hogar solamente alcanza un 6,6%.

Tabla 6. Familias de la CAPV por tipo de hogar y nacionalidad de la persona sustentadora principal del hogar (%). 2008

	Española	Extranjera	Doble nacionalidad	Total
Hogares unipersonales	97,4	2,6	0,0	100,0
Monoparentales con hijos menores de 16 años	86,1	13,9	0,0	100,0
Monoparentales con hijos/as mayores de 16 económicamente dependientes	73,4	19,5	7,1	100,0
Pareja con hijos/as menores de 16 años	92,7	6,6	0,6	100,0
Pareja con hijos/as mayores de 16 años económicamente dependientes	98,8	1,2	0,0	100,0
Pareja sin hijos/as dependientes	96,5	3,0	0,5	100,0
Otros hogares	94,1	5,4	0,5	100,0
Total	95,1	4,5	0,4	100,0

Fuente: Encuesta Presupuestos Familiares 2008, INE

En relación a la evolución el estado civil de madres y padres, los datos de la Encuesta de Presupuestos Familiares del INE muestran el aumento del número de solteros/as en las familias monoparentales. En concreto, en 2008 el 31,5% de las familias monoparentales con hijos/as menores de 16 años es soltera/o frente a un 19,4% de 2006. Este aumento del número de personas solteras en familias monoparentales con hijos/as menores de 16 años contrasta con el descenso en el número de viudos/as y separados/as.

Tabla 7. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar y estado civil de la persona sustentadora principal del hogar. 2006 y 2008

	Soltero/a		Casado/a		Viudo/a		Separado/a		Divorciado/a	
	2006	2008	2006	2008	2006	2008	2006	2008	2006	2008
Hogares unipersonales	45,1	50,5	0,9	0,7	40,8	40,2	9,3	3,1	4,0	5,5
Monoparentales con hijos/as menores de 16 años	19,4	31,5	2,1	2,7	13,2	5,2	34,0	31,9	31,3	28,7
Monoparentales con hijos/as mayores de 16 económicamente dependientes	0,0	16,0	0,0	0,0	44,9	22,2	24,9	44,1	30,2	17,8
Pareja con hijos/as menores de 16 años	6,1	5,6	93,1	94,3	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0	0,1
Pareja con hijos/as mayores de 16 años económicamente dependientes	0,0	0,7	100,0	98,0	0,0	0,0	0,0	1,3	0,0	0,0
Pareja sin hijos/as dependientes	12,9	13,3	86,5	85,1	0,4	0,6	0,0	0,4	0,2	0,6
Otros hogares	15,7	15,0	65,5	62,2	13,5	15,3	2,8	4,6	2,5	3,0
Total	18,0	19,7	63,0	61,7	12,8	13,1	3,7	2,8	2,4	2,7

Fuente: Encuesta Presupuestos Familiares 2006 y 2008, INE

Un 11,7% de las familias monoparentales con hijos/as menores de 16 años tienen un nivel de estudios bajo (sin estudios o de primer grado) frente a un 7,8% en el caso de parejas con hijos/as de estas edades. Además, los datos de la Encuesta de Presupuestos Familiares del INE recogidos en la siguiente tabla permiten señalar como seis de cada diez (60,1%) familias con un solo progenitor y con hijos/as menores 16 años tiene estudios secundarios o superiores frente a un 76,1% de las parejas con hijos/as de la misma edad.

Tabla 8. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar y nivel de estudios de la persona sustentadora principal del hogar. 2008 (%)

	Sin estudios o de 1er grado	Educación primaria, 1er ciclo	Educación secundaria 2º ciclo	Educación superior	Total
Hogares unipersonales	32,7	22,5	12,0	32,9	100,0
Monoparentales con hijos/as < 16 años	11,7	28,2	18,4	41,7	100,0
Monoparentales con hijos/as > 16 econ. dependientes	29,5	15,7	6,7	48,1	100,0
Pareja con hijos/as menores de 16 años	7,8	16,1	22,9	53,2	100,0
Pareja con hijos/as mayores de 16 años económicamente dependientes	14,7	22,1	23,8	39,4	100,0
Pareja sin hijos/as dependientes	22,9	24,2	13,0	39,9	100,0
Otros hogares	24,8	32,5	16,8	26,0	100,0
Total	21,9	24,5	16,4	37,2	100,0

Fuente: Encuesta Presupuestos Familiares 2008, INE

Desde el punto de vista de la actividad laboral de las familias, es importante destacar que las tasas de ocupación de las familias monoparentales son casi tan elevadas como las de las familias biparentales –un 87,4% y un 89,0% respectivamente–, sin que puedan por tanto apreciarse en ese aspecto diferencias significativas. En relación a la tasa de paro, sin embargo, las familias monoparentales resultan, junto con las unipersonales, las que presentan la mayor proporción de población desempleada. Además, la Encuesta de Hogares del Gobierno Vasco de 2008 indica que las situaciones de precariedad asociadas al desempleo –la existencia de un contrato temporal, la inexistencia de contrato laboral o la no cotización a la Seguridad Social– afectan a las familias monoparentales con hijos dependientes en mayor medida que al resto de las familias. Un 43,5% de familias monoparentales con hijos/as dependientes presentan problemas de esta índole, frente al 15% de las parejas con hijos/as de la misma edad.

Tabla 9. Distribución de las familias de la CAPV por tipo de hogar y actividad laboral de la persona sustentadora principal del hogar. 2008

	Tasa de actividad	Tasa de empleo	Tasa de paro	Precarización	Parados de larga duración
Unipersonales	73,1	60,1	17,7	26,4	7,5
Monoparentales con hijos/as dependientes	87,4	72,6	16,9	43,5	6,1
Monoparentales sin hijos/as dependientes	65,3	61,5	6,0	25,7	2,4
Parejas con hijos/as dependientes	89,0	83,1	6,6	15,5	2,0
Parejas sin hijos/as dependientes	71,2	64,4	9,5	15,0	2,3
Otros hogares	91,2	73,1	20,0	43,3	6,3

Fuente: Encuesta de Hogares 2008, Gobierno Vasco

2.2. Situaciones de pobreza entre las familias monoparentales en la CAPV

Los datos de la Encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales (EPDS) del Gobierno Vasco permiten observar los cambios observados en las características de la población afectada por la pobreza y otras formas de precariedad. De acuerdo con esta encuesta, uno de los principales grupos de riesgo en relación a la pobreza y la precariedad es el de las personas integradas en familias monoparentales. Aunque la tasa de precariedad (34,3%) de este grupo se sitúa algo por debajo de la correspondiente a las personas sin grupo familiar en el hogar, la tasa de pobreza real del colectivo sigue siendo muy elevada, superando todavía niveles del 10% frente a una incidencia de la pobreza real del 3,2% en el conjunto de la sociedad. Cabe destacar por tanto que, pese a la caída generalizada en la mayor parte de los indicadores de pobreza y precariedad (caída que en cualquier caso no se circunscribe a estas familias), la incidencia de las situaciones de pobreza real entre las familias monoparentales de la CAPV es tres veces mayor que en el conjunto de la población. Desde el punto de vista de la composición del colectivo en situación de pobreza y precariedad, los datos apuntan a que las familias monoparentales han reducido ligeramente su peso específico en los últimos años, mientras aumenta el de las personas solas y las parejas con hijos/as.

Tabla 10. Evolución de la incidencia de las distintas situaciones de pobreza y precariedad por tipo de grupo familiar. 1996-2008. Población en viviendas familiares (%)

Tipo de grupo	Mantenimiento				Acumulación				Pobreza real				No bienestar pleno			
	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008
No grupo	10,8	16,7	15,5	7,9	2,3	2,8	2,1	0,6	7,2	7,0	8,8	4,2	52,2	53,8	49,5	38,4
Pareja/sin hijos/as	8,7	6,1	5,1	3,3	1,5	1,7	1,1	0,3	2,9	2,9	2,4	1,5	41,4	27,2	28,7	19,3
Pareja con hijos/as	7,8	4,6	3,9	2,8	1,7	2,5	1,3	0,5	5,4	3,8	2,4	2,6	39,5	31,6	29,1	17,4
Monoparental	23,1	10,0	15,0	11,9	3,2	4,8	10,4	2,6	13,0	7,6	16,4	10,1	47,9	35,9	50,4	34,3
Otro tipo	ND	14,9	3,0	4,4	ND	0,0	1,0	0,0	ND	9,3	2,5	4,4	ND	35,9	26,7	24,3
Total	9,3	6,3	6,1	4,1	1,8	2,6	2,2	0,7	5,8	4,4	4,2	3,2	41,2	33,1	32,7	21,1

Fuente: EPDS 1996-2008

Tabla 11. Evolución de la distribución de las distintas situaciones de pobreza y precariedad por tipo de grupo familiar. 1996-2008. Población en viviendas familiares (% verticales)

Tipo de grupo	Mantenimiento				Acumulación				Pobreza real				No bienestar pleno			
	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008
No grupo	6,7	18,9	19,9	17,0	7,3	7,7	7,2	8,3	7,2	11,4	16,3	11,7	7,4	11,6	11,9	16,0
Pareja/sin hijos/as	11,7	12,7	13,7	14,1	10,2	8,7	8,0	7,1	6,3	8,7	9,1	8,1	12,7	10,8	14,2	16,0
Pareja con hijos/as	61,2	49,8	42,0	43,5	68,1	65,9	39,4	51,6	68,0	60,3	36,8	51,9	70,4	65,7	57,9	52,9
Monoparental	20,4	15,0	23,5	24,1	14,4	17,7	44,6	33,0	18,4	16,4	36,8	26,7	9,5	10,3	14,7	13,6
Otro tipo	ND	3,6	0,8	1,3	ND	0,0	0,8	0,0	ND	3,3	1,0	1,7	ND	1,7	1,3	1,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: EPDS 1996-2008

La pobreza, en cualquier caso, se vincula a la monoparentalidad pero también, de forma más genérica, a la presencia de menores en el hogar. Así, frente a cifras de 17,6% entre personas residentes en hogares sin menores, el impacto de los problemas de precariedad asciende al 27,4% en hogares con uno o más hijos/as de hasta 14 años. La tasa de pobreza real también es superior en los hogares con uno o más menores en estas edades, con un 5,7%, una cifra todavía muy por encima del 1,8% correspondiente a los hogares sin presencia de menores. Los datos de 2008 muestran, no obstante, una mejora sustancial respecto a lo observado hasta 2004. En este sentido, las tasas de precariedad de la población residente en hogares con hijos/as se mantenían en niveles de 40 a 45% hasta 2004, situándose las de pobreza real entre el 7 y el 8%, en fuerte contraste con la tendencia descendente de las tasas en hogares sin presencia de menores. Entre 2004 y 2008, por el contrario, el descenso es importante en los hogares con presencia de menores, cayendo la tasa de precariedad de 41,4 a 27,6% y la de pobreza real del 7,1% al 5,7%.

Tabla 12. Evolución de la incidencia de las distintas situaciones de pobreza y precariedad por número de menores de 14 años en el hogar. 1996-2008. Población en viviendas familiares (%)

Nº de menores de 14 años	Mantenimiento				Acumulación				Pobreza real				No bienestar pleno			
	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008
Ninguno	7,8	5,4	5,1	3,1	1,4	1,8	1,3	0,3	4,6	3,1	3,0	1,8	39,4	30,2	29,0	17,6
Uno o más	12,6	8,5	8,4	6,0	2,8	4,5	4,4	1,3	8,3	7,5	7,1	5,7	44,9	40,3	41,4	27,6
Total	9,3	6,3	6,1	4,1	1,8	2,6	2,2	0,7	5,8	4,4	4,2	3,2	41,2	33,1	32,7	21,1

Fuente: EPDS 1996-2008

Tabla 13. Evolución de la distribución de las distintas situaciones de pobreza y precariedad por número de menores de 14 años en el hogar. 1996-2008. Población en viviendas familiares (%)

Nº de menores de 14 años	Pobreza de mantenimiento				Pobreza de acumulación				Pobreza real				No bienestar pleno			
	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008	1996	2000	2004	2008
Ninguno	56,8	61,5	58,9	49,5	52,4	50,5	40,2	30,5	54,2	51,0	49,8	36,8	65,3	65,4	62,2	54,5
Uno o más	43,2	38,5	41,1	50,5	47,6	49,5	59,8	69,5	45,8	49,0	50,2	63,2	34,7	34,6	37,8	45,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: EPDS 1996-2008

El análisis de la distribución de las distintas situaciones de pobreza y precariedad (tabla anterior) muestra igualmente el incremento del peso de los hogares con menores de 14 años en el espacio social de la pobreza. En concreto, en el caso de las situaciones de pobreza real, las familias con menores han pasado de representar el 45,8% del colectivo en 1996 al 63,2% en 2008. Esta evolución se hace particularmente llamativa en lo relativo a los problemas de pobreza de acumulación, fuertemente concentrados en hogares con hijos/as, con cifras algo inferiores al 50% hasta el año 2000 pero que llegan al 59,8% en 2004 y al 69,5% en 2008. La presencia de los hogares con hijos/as en las situaciones de pobreza de mantenimiento también muestra una clara tendencia al alza, superando por primera vez el nivel del 50% en 2008.

2.3. El marco normativo relativo a la conciliación de las responsabilidades laborales y familiares y a las familias monoparentales en la CAPV

La CAPV carece de una normativa específica en materia de apoyo a las familias monoparentales, en la medida en que se ha considerado que estas familias deben ser atendidas, preferentemente, en los mismos dispositivos y con las mismas políticas que el resto de las familias, adecuando en su caso, en lo necesario, esos dispositivos y políticas a las particularidades de las familias monoparentales.

En este apartado se detallan, en primer lugar, las normas y planes que en la actualidad regulan las políticas de conciliación familiar y laboral en la CAPV. En segundo lugar se describen en qué medida esas normas plantean medidas específicas para las familias monoparentales y se describen, además, el resto de las normas que introducen medidas o adaptaciones específicamente diseñadas para las familias monoparentales.

2.3.1. Breve repaso de las políticas de conciliación familiar y laboral en la CAPV

A lo largo de los últimos años, las políticas de conciliación de la vida familiar y laboral de la CAPV se han venido desarrollando gracias a la implementación de las siguientes normas y planes de atención²:

- **I Plan Interinstitucional de Apoyo a las familias con Hijos e Hijas**, vigente entre los años 2002 y 2005 supuso el primer paso para la creación de un sistema universal, integral y coordinado de protección a la familia en la CAPV. Uno de los objetivos esenciales de dicho Plan fue dar respuesta a la cada vez más patente necesidad de abordar políticas de conciliación de la vida laboral y familiar. Las medidas de conciliación se regularon así con la finalidad de remover los obstáculos que sobre el empleo puede producir la maternidad o la paternidad y las limitaciones que para el ejercicio de la vida laboral se derivan para la vida familiar, favoreciendo con ello la conciliación entre ambos ámbitos de vida y previendo, en última instancia, la igualdad de oportunidades tanto en el acceso y permanencia en el empleo de hombres y mujeres, como en sus posibilidades de dedicación intensiva al cuidado de sus hijos e hijas durante la etapa en la que éstos y éstas más los necesitan. Estas ayudas contribuyen en unos casos a que los padres y madres puedan dedicar más tiempo al cuidado de sus hijos, disminuyendo las consecuencias económicas de tal opción, y, en otros casos, permiten organizar el cuidado y la atención de sus hijos e hijas, sin que ello entorpezca el desarrollo de su carrera profesional (especialmente en el caso de la mujer).
- **Decreto 329/2003, de 23 de diciembre, por el que se regulan las ayudas al empleo**. Este Decreto regula las ayudas a la contratación de aquellos colectivos de desempleados con dificultades de inserción laboral, agrupando en la misma norma actuaciones relativas al fomento de la renovación de plantillas en las empresas, al reparto de tiempo de trabajo, y a la eliminación de horas extraordinarias, así como a la concilia-

² Aunque la relevancia de los diferentes elementos no es la misma de cara a la definición de las políticas de conciliación, se ha optado por ordenar las diferentes normas y planes en orden cronológico.

ción de la vida laboral y familiar. En concreto, en su capítulo VI se busca favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar y se plantea que las beneficiarias de estas ayudas son:

- por un lado, las personas trabajadoras por cuenta ajena, en el más amplio sentido de la palabra, que se acojan a los derechos de excedencia o reducción de jornada para el cuidado de hijos e hijas menores de seis años o bien, aun superándose esa edad, que los mismos padezcan una minusvalía reconocida de porcentaje igual o superior al 33%.
- por otro lado, las entidades privadas, cualquiera que sea su forma jurídica y tengan o no ánimo de lucro, que contraten a personas inscritas como desempleadas, total o parcialmente, con el fin de sustituir a aquellas otras que se acojan a los citados derechos, siempre y cuando los trabajadores y trabajadoras sustitutas presten sus servicios en centros de trabajo situados en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Las ayudas económicas destinadas a las personas trabajadoras pretenden compensar la disminución del salario que se produce en esas situaciones, mientras que las destinadas a las entidades privadas, consistentes en la bonificación hasta el 100% de la cotización empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes, pretenden paliar el coste derivado de los contratos de interinidad formalizados para su sustitución. Este Capítulo VI introduce, por otra parte, un aspecto de acción positiva a favor de los hombres, aumentando, en este caso, la cuantía de las ayudas económicas, con el fin de fomentar un nuevo modelo de corresponsabilidad familiar. Se trata de una medida dirigida a impulsar el cambio de los roles diferenciados entre las mujeres y los hombres, implicando a estos últimos en la atención y cuidado de sus hijos e hijas.

- **II Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias 2006-2010.** Impulsado desde el Gobierno Vasco y elaborado con la participación activa de las Diputaciones Forales y de Eudel, como continuación del plan anterior, promueve y protege los derechos de las distintas modalidades de familia y de sus hijos/as y persigue facilitar la conciliación de las responsabilidades familiares y personales. Desde este ámbito de actuación, se procura que todas las familias tengan el mismo derecho al acceso a las ayudas económicas, a las medidas fiscales y a los servicios disponibles. Se busca garantizar prestaciones universales cada vez más amplias, dando diversas respuestas a la conciliación

del trabajo y la familia y abordando la coordinación y generación de servicios para resolver situaciones carenciales que afectan a la familia en toda su diversidad.

En concreto, en la línea estratégica 3 sobre conciliación de la vida laboral y familiar este Plan refuerza la línea de actuación del I Plan y se amplía para facilitar la atención de familiares adultos dependientes. Entre otros, el II Plan de Apoyo a las Familias plantea programas de ayudas económicas a personas trabajadoras por cuenta ajena en situación de excedencia o reducción de jornada para el cuidado de hijos e hijas, a personas trabajadoras en situación de excedencia o reducción de jornada para el cuidado de personas dependientes, a las empresas para la contratación de personas sustitutas de los trabajadores o trabajadoras acogidas a las medidas de excedencia y reducción de jornada, para la contratación de cuidadores para niños y niñas menores de 2 años y para personas que ejerzan una actividad económica por cuenta propia o autónomos, para excedencias y reducciones de jornada para el cuidado de menores y personas dependientes.

De manera específica, este Plan de Apoyo a las Familia plantea el desarrollo de los siguientes programas de ayudas:

1. **Programa de ayudas económicas a personas trabajadoras por cuenta ajena en situación de excedencia o reducción de jornada para el cuidado de hijos e hijas** prevé las siguientes ayudas:
 - a. Ayuda económica a la persona trabajadora que se encuentra en situación de excedencia para atender al cuidado de cada hijo o hija, por un periodo máximo de tres años, a contar desde la finalización de las licencias, permisos o cualesquiera otros derechos de esta naturaleza que pudieran corresponderles como consecuencia del nacimiento, adopción, y acogimiento.
 - b. Ayuda económica a la persona trabajadora que se encuentra en situación de reducción de la jornada de trabajo de entre al menos un tercio y un máximo de la mitad de la duración de aquélla para cuidar a un hijo o hija menor de seis años.
2. **Programa de ayudas económicas a personas trabajadoras en situación de excedencia o reducción de jornada para el cuidado de personas dependientes** prevé ayudas económicas de la misma naturaleza que las aplicadas en relación con las situaciones de excedencia o reducción de jornada para el cuidado de hijos

e hijas a cargo. Los periodos de disfrute y el acceso a las mismas, se regulan mediante decretos.

3. **Programa de ayudas a las empresas para la contratación de personas sustitutas de los trabajadores o trabajadoras acogidas a las medidas de excedencia y reducción de jornada.** Estas ayudas consisten, tanto en los casos de excedencia como de reducción de jornada para el cuidado de los hijos e hijas o para el cuidado de familiares adultos dependientes, en una subvención de hasta el 100% de la cotización empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes, en cuantía equivalente a la diferencia no subvencionada por la Administración Central. A diferencia del I Plan en esta ocasión se extienden a las y los trabajadores autónomos.
 4. **Programa de ayudas para la contratación de cuidadores para niños y niñas menores de 2 años** Consiste en conceder una ayuda económica a quienes, en lugar de hacer uso de un servicio público de atención, opten por contratar a una persona para cuidar de su hija o de su hijo. La ayuda deberá destinarse a sufragar gastos derivados de la contratación de la persona cuidadora y su concesión quedará condicionada al cumplimiento de los siguientes requisitos: ejercer una actividad profesional por cuenta ajena o propia o acreditar una incapacidad para el trabajo; no hacer uso de una plaza de guardería subvencionada, proceder a la contratación de una persona cuidadora dada de alta en la Seguridad Social como mínimo por media jornada laboral y no disfrutar de ayuda económica por excedencia o reducción de jornada para el cuidado de menores.
 5. **Programa de ayudas económicas para personas que ejerzan una actividad económica por cuenta propia o autónomos,** para excedencias y reducciones de jornada para el cuidado de menores y personas dependientes. Las ayudas por excedencias o reducciones de jornada para trabajadores autónomos son las mismas que las establecidas para los trabajadores por cuenta ajena, tanto para el cuidado de menores como de personas dependientes, siempre que acrediten la contratación efectiva de otra persona para cubrir su puesto de trabajo.
- **Orden de 15 de febrero 2006, por la que se convoca y regula la concesión de subvenciones para el apoyo a las familias con niños y niñas menores de tres años y para la consolidación de la red de centros de atención a la infancia para menores de tres años.** Esta Orden de ayudas busca contribuir al cumplimiento de los objetivos de las administraciones vascas en lo que se refiere a la conciliación entre la vida laboral y la vida familiar y sobre atención educativa a los y las menores de tres

años de edad, con especial incidencia en las unidades familiares con rentas más bajas y que podrían ver limitado el acceso a los servicios educativos para el primer ciclo por no poder hacer frente a las cuotas existentes. La Orden tiene en cuenta todas aquellas actuaciones derivadas del Decreto 215/2004, de 16 de noviembre, por el que se establecen los requisitos mínimos de las escuelas infantiles para niños y niñas de cero a tres años en la Comunidad Autónoma del País Vasco. La Orden se pretende la consolidación de las ayudas a unidades familiares con rentas bajas que optan por matricular en escuelas de 0 a 3 años a sus hijos e hijas estableciendo una serie de ayudas con el objeto de avanzar hacia una sociedad del bienestar donde las diferencias económicas no sean un obstáculo a la hora de acceder a una escuela infantil.

- **Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, regula las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas.** Esta norma no se refiere de forma específica a la conciliación de la vida laboral y familiar, pero se ha considerado oportuno incluirla dentro de esta sección por la importancia que tiene dentro del marco de apoyo a las familias. En concreto, este Decreto regula las ayudas a las familias con hijos e hijas contempladas en el II Plan de Apoyo a las familias. Al objeto de garantizar un trato más equitativo para todo tipo de familias y de situaciones familiares, el Decreto regula, por un lado, las ayudas por hijo o hija a cargo que se articulan en función de la edad y del orden del hijo o de la hija y, en el caso del primer hijo o de la primera hija, graduadas en función de la renta de la unidad familiar.

Se trata de las mismas ayudas que en anteriores Decretos aparecían vinculadas al hecho del nacimiento o de la adopción y que, excepto la correspondiente al primer hijo o hija, revestían carácter plurianual. En este Decreto se hacen extensivas a los menores en acogimiento familiar preadoptivo, se les da carácter anual, debiendo ser solicitadas cada año por las familias en cuyo seno exista algún hijo o hija que cumpla las condiciones de edad y orden establecidas, para lo cual se tendrá en cuenta la composición familiar el día 1 de enero del año para el que se solicita la ayuda. A los hijos o hijas llegados a la unidad familiar durante el año como consecuencia de nacimiento, adopción o acogimiento familiar preadoptivo, se les otorgará la ayuda íntegra correspondiente.

En segundo lugar, se crea la ayuda por parto o adopción nacional múltiple que viene a modificar el sistema de ayudas para los hijos e hijas procedentes de parto o adopción múltiple. De un lado, podrán acogerse a las ayudas establecidas con carácter general para todos los hijos e hijas y, por otro, podrán beneficiarse de un programa específico

que establece una ayuda puntual para el año del nacimiento o de la constitución de la adopción. Esta ayuda se otorgará en función del número de menores nacidos de un mismo parto o adoptados de forma simultánea y del nivel de renta de la unidad familiar. En tercer lugar, y como novedad de este Decreto, se establece un nuevo programa de ayudas puntuales para las adopciones internacionales, tanto simples como múltiples, que se produzcan a partir del 1 de enero de 2007. En el Decreto anterior, las adopciones internacionales múltiples tenían el mismo tratamiento que las nacionales o los partos múltiples. En el presente Decreto se establecen cuantías específicas para las adopciones internacionales graduadas en función del número de menores adoptados de forma simultánea y del nivel de renta de la unidad familiar.

- **Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias.** Constituye la norma básica que regula la atención a las familias en la CAPV y está dirigida a todo tipo de familias, estableciendo un marco de medidas de apoyo de carácter general. De acuerdo al texto de la Ley, la política familiar de la CAPV persigue facilitar la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales, la incorporación de la mujer en el mercado de trabajo, el desarrollo de su carrera profesional así como la prevención de la exclusión social en las familias que se encuentre en situaciones de especial vulnerabilidad. Para ello, la Ley establece el marco jurídico, las directrices y las medidas que orientan y constituyen la política de apoyo a las familias en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Con este objetivo, se ordenan en un conjunto coherente y único la diversidad de derechos, beneficios, servicios y prestaciones ya regulados y puestos en marcha en el ámbito autonómico por las Administraciones públicas vascas, y se reconoce y garantiza la continuidad de las ayudas actuales, así como la ampliación de las mismas de forma progresiva.

Además, la Ley 13/2008 regula las prestaciones económicas de apoyo a las familias, las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional y las medidas sectoriales de apoyo a las familias en diversos ámbitos de actuación administrativa. También se regulan medidas sectoriales de apoyo a las familias en diversos ámbitos de actuación administrativa, como son las medidas fiscales y las desarrolladas en ámbitos de la vivienda, la educación y los servicios sociales. En el ámbito de la educación, la Ley promueve la consolidación de las escuelas infantiles para niños y niñas de edades comprendidas entre 0 y 3 años y la adopción de medidas de atención complementaria. Estas últimas medidas son de carácter extracurricular, adicionales al horario y calendario escolar pre-establecido, de modo que se busca facilitar la conciliación de la vida personal, familiar

y laboral de hombres y mujeres. La Ley también garantiza la existencia de un servicio completo de comedores escolares en todas las etapas educativas en función de la demanda.

- **Decreto 177/2010, de 7 de Julio, regula las medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral.** Este Decreto mejora y amplía las ayudas económicas directas para quienes ven disminuidos sus ingresos para conciliar su vida familiar y laboral, manteniendo las líneas de actuación preexistentes en el anterior Decreto 118/2007. Se pretende contribuir al logro de objetivos como facilitar la incorporación de la mujer a la vida laboral y el desarrollo de su carrera profesional, fomentar la corresponsabilidad de mujeres y hombres en el ámbito familiar –en el cuidado y educación de los hijos e hijas– y facilitar la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales planteados en el II Plan de Apoyo a las Familias.

La norma desarrolla las ayudas a personas trabajadoras que se encuentren en situación de excedencia o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de hijos o de hijas, a las que se encuentren en situación de excedencia o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de familiares en situación de dependencia o en extrema gravedad sanitaria, para sustituir a personas trabajadoras acogidas a una excedencia o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de hijos, hijas, de familiares en situación de dependencia o en extrema gravedad sanitaria y, por último, las ayudas por la contratación de personas trabajadoras para el cuidado de hijos o de hijas menores. En desarrollo de este Decreto, la Orden de 30 de junio de 2010, de la Consejera de Empleo y Asuntos Sociales, aprueba las cuantías de las ayudas y las instancias normalizadas de solicitud previstas en dicho Decreto.

2.3.2. Medidas específicas de apoyo a las familias monoparentales

Como se ha señalado, las instituciones vascas no han considerado necesario establecer un marco normativo específicamente destinado al abordaje de la situación de las familias monoparentales. Sí han optado sin embargo por establecer medidas adicionales, de carácter específico, tanto en las normas indicadas en el epígrafe anterior como en otras, al objeto de tener en cuenta las características y las necesidades específicas de este tipo de familias.

Se describen a continuación, en orden cronológico, las normas que plantean un tratamiento distinto o específico para estas familias y su contenido.

- **Decreto 199/2002, de 30 de julio, por el que se articula el Programa AUZO-LAN, para la Inserción Laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión** y Decreto 166/2004, de 31 de agosto, de modificación del Decreto por el que se articula el Programa Auzolan, para la Inserción Laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión. El Decreto 199/2002 tiene como objetivo principal la regulación de las ayudas que el Gobierno Vasco, a través del Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social, otorga para proporcionar a las personas en situación o riesgo de exclusión social –titulares del derecho a la Renta Básica, miembros de la unidad de convivencia del titular del derecho a la Renta Básica y cualquier persona en situación de riesgo de exclusión con la que se haya suscrito un Convenio de Inserción– una oportunidad de empleo de utilidad social, mediante un proceso formativo combinado con una práctica laboral a través de contratos de trabajo de carácter temporal, a tiempo parcial. Dicho Decreto introduce entre los criterios de prioridad para la selección de las personas beneficiarias la pertenencia a una familia monoparental.
- **Decreto 329/2003, de 23 de diciembre, por el que se regulan las ayudas al empleo y Decreto 239/2005, de 13 de septiembre**, de modificación del Decreto por el que se regulan las ayudas al empleo. Estas normas se plantean como instrumento de políticas activas de empleo y regulan las ayudas a la contratación de aquellos colectivos de desempleados con dificultades específicas de inserción laboral. En concreto, se promueven ayudas a la contratación para favorecer la inserción laboral de personas pertenecientes a colectivos con mayores dificultades de acceso al mercado de trabajo, entre los que se citan expresamente las familias monoparentales. Mediante estos decretos se regulan también las ayudas a la renovación de plantillas, ayudas al reparto del tiempo de trabajo, ayudas a proyectos de empleo-formación en el ámbito local y ayudas que buscan favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.
- **II Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias 2006-2010**. El Plan impulsa la adopción de medidas que compensen a las familias numerosas y a las familias monoparentales en atención a sus características especiales y a su nivel de necesidad. Con respecto a la vivienda, se establece una reserva obligatoria en las promociones de viviendas de protección oficial para las unidades familiares monoparentales con hijos e hijas menores de edad a su cargo. En lo que concierne a deducciones fiscales, plantea

que las Diputaciones Forales podrán aplicar de deducciones fiscales como la deducción adicional de cuota por adquisición de vivienda habitual por familias monoparentales. Además, en las exenciones y bonificaciones en las tasas e impuestos municipales, se plantea que las administraciones locales podrán establecer un régimen de exenciones y bonificaciones para las familias numerosas, las familias monoparentales y las familias beneficiarias de la renta básica en relación con las tasas y precios referidas a servicios públicos básicos (suministro de energía, agua, alcantarillado, recogida de basuras) y al impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana y rústica.

- **Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias.** Esta Ley plantea la necesidad de tener en cuenta la problemática que afecta a algunas familias en situaciones de especial vulnerabilidad, como son las familias monoparentales. En concreto, en su capítulo III de servicios de apoyo a las familias, el artículo 18 plantea medidas específicas de apoyo a las familias en el ámbito de la vivienda y el suelo, y establece que, con carácter general, el Gobierno Vasco, en el marco de su política de vivienda, concederá un tratamiento singular a las familias con hijos e hijas menores de edad o personas en situación de dependencia a su cargo, así como a las familias numerosas y a las familias que se encuentren en situaciones de especial vulnerabilidad, “como pueden ser las familias monoparentales”, en orden al establecimiento de cupos que faciliten el acceso de estas familias a la vivienda.

Además, la Ley regula en su artículo 22 las medidas específicas de apoyo a las familias en el ámbito de la inserción laboral y establece que el acceso preferente a los programas de empleo e inserción sociolaboral para las personas “titulares de renta básica que tengan cargas familiares directas, las que se integren en una familia monoparental y las integradas en familias numerosas en situaciones de especial vulnerabilidad”.

Por último, en su capítulo IV de medidas fiscales de apoyo a las familias, el Artículo 24 establece la homogeneización de las medidas fiscales y plantea que el Gobierno Vasco promoverá ante los órganos competentes de los territorios históricos la adopción, en su normativa foral tributaria, de medidas fiscales que favorezcan a los diversos tipos de familia a los que se refiere la Ley. En concreto, el texto de la Ley señala que “se procurará que las medidas fiscales establecidas en el impuesto sobre la renta de las personas físicas contemplen de manera específica la situación en que se encuentran las familias numerosas en razón al mayor gasto que soportan en relación con el conjunto de las familias, así como los tipos de familia que se encuentran en situaciones

de especial vulnerabilidad, como las monoparentales y las familias que han sido objeto de violencia doméstica o de actos terroristas”.

- **Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social.** La Ley 18/2008 establece, en su artículo 20.1.d) dedicado a la fijación de la cuantía de la Renta de Garantía de Ingresos un subsidio económico complementario destinado a las unidades de convivencia monoparentales, cuya cuantía se fijará reglamentariamente. En ese marco se consideran unidades monoparentales las constituidas por la madre o el padre con uno o varios hijos o hijas a su cargo y sin relación conyugal o análoga en el momento de presentación de la solicitud. Esta previsión se aplica a ambas modalidades de renta de garantía de ingresos: a la renta básica para la inclusión y protección social (apartado 1d) del artículo 20) y a la renta complementaria de rentas de trabajo (apartado 2 c) del mismo artículo). En desarrollo de la esa Ley, el Decreto 147/2010, de 25 de mayo, de la Renta de Garantía de Ingresos regula la cuantía del subsidio complementario en su artículo 13, estableciéndolo en un 6,4% del salario mínimo interprofesional anual. En relación con la definición de unidad monoparental, señala que la exigencia de no existir relación conyugal o análoga deberá aplicarse tanto al momento de presentación de la solicitud como con posterioridad a la misma (es decir, que esa situación debe permanecer para seguir teniendo acceso al complemento durante la duración de la prestación principal).
- **Orden de 23 de junio de 2010, de la Consejera de Educación, Universidades e Investigación, por la que se convocan becas: generales, de transporte diario y de transporte para estudiantes con discapacidad, para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 2010-2011.** En su artículo 13 sobre deducciones de la renta plantea una deducción del veinte por ciento en el caso de que la persona solicitante sea hijo o hija en unidades familiares monoparentales, siempre que la única fuente de ingresos sea el trabajo por cuenta ajena y las pensiones devengadas en su caso.
- **Decreto 177/2010, de 7 de Julio, que regula las medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral.** En su Capítulo II, que regula las ayudas a personas trabajadoras que se encuentren en situación de excedencia laboral o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de hijos o de hijas, este Decreto tiene en cuenta de forma específica a las familias monoparentales. En lo que concierne a la reducción de jornada, plantea en el caso de las familias monoparentales (las formadas por el hijo o la hija

para cuyo cuidado se ha solicitado la excedencia o reducción de jornada y el padre o la madre sin relación conyugal o análoga actual sin guarda y custodia compartida), será subvencionable la totalidad del período de excedencia laboral o de reducción de jornada de trabajo que se disfrute dentro de los límites de edad del hijo o de la hija establecidos en el Decreto.

A modo de resumen, en la siguiente tabla se recogen las principales normas que rigen el marco legal de atención a familias monoparentales de la CAPV.

MARCO LEGAL DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y LABORAL DE LA CAPV	
- Decreto 329/2003, de 23 de diciembre, por el que se regulan las ayudas al empleo.	- Regula las ayudas a la contratación de aquellos colectivos de desempleados con dificultades de inserción laboral - Agrupa actuaciones relativas al fomento de la renovación de plantillas en las empresas, al reparto de tiempo de trabajo, a la eliminación de horas extraordinarias, así como medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.
- II Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias 2006-2010 del Gobierno Vasco.	- Promueve y protege derechos de las distintas modalidades de familias y de sus hijos/as. - Su objetivo fundamental es el de construir un sistema de protección y apoyo a la familia de carácter integral, garantizando prestaciones universales cada vez más amplias, dando diversas respuestas a la conciliación del trabajo y la familia y abordando la coordinación y generación de servicios para resolver situaciones carenciales que afectan a la familia en toda su diversidad.
- Orden de 15 de febrero 2006, por la que se convoca y regula la concesión de subvenciones para el apoyo a las familias con niños y niñas menores de tres años y para la consolidación de la red de centros de atención a la infancia para menores de tres años.	- Es una medida que busca contribuir en el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Vasco sobre conciliación entre la vida laboral y la vida familiar y sobre atención educativa a los y las menores de tres años de edad, con especial incidencia en las unidades familiares con rentas más bajas y que podrían ver limitado el acceso a los servicios educativos para el primer ciclo por no poder hacer frente a las cuotas existentes.
- Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, regula las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas	- Busca proporcionar un trato más equitativo para todo tipo de familias y de situaciones familiares. - Regula las ayudas por hijo o hija a cargo, las ayudas por parto o adopción nacional múltiple y, como novedad, la creación de un nuevo programa de ayudas puntuales para las adopciones internacionales, tanto simples como múltiples.
- Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias (BOPV)	- Establece unas medidas de apoyo de carácter general. - Regula las prestaciones económicas de apoyo a las familias <ul style="list-style-type: none"> • Destinadas a familias con hijos/as a cargo • Ayudas para contratación de personas cuidadoras para niños/as de 0 a 2 años • Subvenciones para el pago de cuotas de centros de atención para niños/as menores de 3 años - Regula las medidas de conciliación de la vida familiar y profesional - Regula las medidas sectoriales de apoyo a las familias: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas fiscales • Medidas de vivienda • Medidas de educación • Medidas en el ámbito de los Servicios Sociales
- Decreto 177/2010, de 7 de Julio, regula las medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral	- Se mejoran y amplían las ayudas económicas directas para quienes ven disminuidos sus ingresos por conciliar su vida familiar y laboral manteniendo las líneas de actuación preexistentes en el anterior decreto 118/2007. - Tiene objetivos: <ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la incorporación de la mujer a la vida laboral y el desarrollo de su carrera profesional • Fomentar la corresponsabilidad de mujeres y hombres en el ámbito familiar –en el cuidado y educación de los hijos e hijas– • Facilitar la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales planteados en el II Plan de Apoyo a las Familias

NORMAS LEGALES QUE HACEN REFERENCIA ESPECIFICA A FAMILIAS MONOPARENTALES EN LA CAPV

<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 199/2002, de 30 de julio, por el que se articula el Programa AUZOLAN, para la Inserción Laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión - Decreto 166/2004, de 31 de agosto, de modificación del Decreto 199/2002. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se articula el Programa AUZOLAN, para la Inserción Laboral de las personas en situación o riesgo de exclusión. - Programa para personas en situación o riesgo de exclusión social –Titulares del derecho a la Renta Básica, miembros de la unidad de convivencia del titular del derecho a la Renta Básica y cualquier persona en situación de riesgo de exclusión con la que se haya suscrito un Convenio de Inserción – que brinda una oportunidad de empleo de utilidad social, mediante un proceso formativo combinado con una práctica laboral a través de contratos de trabajo de carácter temporal, a tiempo parcial. - Introduce entre los criterios de prioridad para la selección de las personas beneficiarias la pertenencia a una familia monoparental.
<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 329/2003, de 23 de diciembre, por el que se regulan las ayudas al empleo. - Decreto 239/2005, de 13 de septiembre, de modificación del Decreto por el que se regulan las ayudas al empleo (BOPV) 	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantean como el instrumento de políticas activa de empleo. - Promueve la contratación de colectivos de desempleados con dificultades de inserción sociolaboral, como pueden ser las familias monoparentales. - Regula ayudas económicas: <ul style="list-style-type: none"> • Para la renovación de plantillas • Para el reparto del tiempo del trabajo • Para proyectos de empleo-formación en el ámbito local • Para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar.
<ul style="list-style-type: none"> - II Plan Interinstitucional de Apoyo a las Familias 2006-2010 del Gobierno Vasco. 	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsa la adopción de medidas que compensen a las familias numerosas y a las familias monoparentales en atención a sus características especiales y a su nivel de necesidad
<ul style="list-style-type: none"> - Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, por el que se regulan las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas (BOPV) - Corrección de errores del Decreto 255/2006, de 19 de diciembre, por el que se regulan las ayudas económicas a las familias con hijos e hijas (BOPV) 	<ul style="list-style-type: none"> - Busca apoyar a todo tipo de unidad familiar, tratando de evitar cualquier forma de discriminación. - Regula ayudas económicas: <ul style="list-style-type: none"> • Por hijos/as a cargo, que varían en función de la edad y el orden del hijo y la renta familiar. • Por parto o adopción múltiple. • Por adopciones internacionales.
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 13/2008, de 12 de diciembre, de Apoyo a las Familias (BOPV) 	<ul style="list-style-type: none"> - Plantea la necesidad de tener en cuenta la problemática que afecta a algunas familias en situaciones de especial vulnerabilidad, como son las familias monoparentales. - Plantea medidas específicas de apoyo a las familias en el ámbito de la vivienda y el suelo. Plantea la necesidad de conceder un tratamiento singular a las familias monoparentales en orden al establecimiento de cupos que faciliten el acceso de estas familias a la vivienda. - Plantea medidas fiscales de apoyo a las familias monoparentales
<ul style="list-style-type: none"> - Ley 18/2008, de 23 de diciembre, para la Garantía de Ingresos y para la Inclusión Social - Decreto 147/2010, de 25 de mayo, de la Renta de Garantía de Ingresos 	<ul style="list-style-type: none"> - Establece un subsidio económico complementario destinado a las unidades de convivencia monoparentales, cuya cuantía se fijará reglamentariamente. - Regula la cuantía del subsidio complementario, estableciéndolo en un 6,4% del salario mínimo interprofesional anual.
<ul style="list-style-type: none"> - Orden de 23 de junio de 2010, por la que se convocan becas: generales, de transporte diario y de transporte para estudiantes con discapacidad, para realizar estudios universitarios y otros estudios superiores en el año académico 	<ul style="list-style-type: none"> - Plantea una deducción del veinte por ciento en el caso de que la persona solicitante sea hijo o hija en unidades familiares monoparentales, siempre que la única fuente de ingresos sea el trabajo por cuenta ajena y las pensiones devengadas en su caso.

2010-2011.	
- Decreto 177/2010, de 7 de Julio, que regula las medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral,	- Regula las ayudas a personas trabajadoras que se encuentren en situación de excedencia laboral o reducción de jornada de trabajo para el cuidado de hijos o de hijas se tiene en cuenta a las familias monoparentales.



3. LAS POLÍTICAS DE ATENCIÓN A LAS FAMILIAS MONOPARENTALES EN EL CONTEXTO EUROPEO

La mayor parte de los países de nuestro entorno vienen desarrollando, de hace años, diversas políticas de apoyo a las familias y, dentro de estas, a las familias monoparentales. En las siguientes páginas se describe brevemente el modelo de atención a las familias monoparentales que existe en tres países de nuestro entorno: Reino Unido, Francia y Suecia. Los tres han sido seleccionados en la medida en que representan tres modelos bien diferenciados de intervención en el ámbito de las políticas sociales (modelo nórdico o socialdemócrata, en el caso de Suecia; continental o corporativo, en el caso de Francia; y liberal o anglosajón, en el caso del Reino Unido).

Para cada uno de los tres países, se describen tanto las políticas genéricas de apoyo a las familias –en la medida en que las familias monoparentales pueden beneficiarse de esas ayudas– como las políticas específicamente orientadas a las familias monoparentales. En el mismo sentido, se detallan tanto las políticas de apoyo económico y de conciliación laboral como las iniciativas relacionadas con la atención infantil que se han considerado relevantes en la medida en que benefician a las familias monoparentales y se relacionan con los programas de atención infantil analizados en la segunda parte de este informe.

3.1. Una apuesta clara por la activación en el caso del Reino Unido

3.1.1. Elementos básicos

La inserción laboral de las personas que están a cargo de familias monoparentales³, ha constituido uno de los ejes prioritarios de acción del Gobierno británico a lo largo de los últimos años en el ámbito de las políticas sociales. Para ello, se han ido aplicando y/o reforzando, en el marco de una estrategia genérica de activación laboral específicamente orientada a las familias monoparentales, una amplia serie de medidas tanto de apoyo económico como de acompañamiento individual y de incremento de la oferta de atención infantil. De forma sintética, la política británica —y, en particular, inglesa— de atención a las familias monoparentales se basa en los siguientes ejes:

- Se inscribe, por una parte, en un Estado del Bienestar de carácter selectivo, no universal, que se centra preferentemente en las personas de bajos ingresos y que en los últimos años se ha orientado claramente hacia la activación laboral de las personas perceptoras de prestaciones económicas. A diferencia de otros países, la justificación de las políticas de conciliación laboral se deriva, fundamentalmente, de su capacidad como herramienta de inserción o activación laboral de unas personas que, en caso contrario, serían perceptoras de prestaciones económicas; secundariamente, las políticas de conciliación laboral dirigidas a las madres solas se justifican también por su capacidad para la reducción de las tasas de pobreza y, de forma más específica, las de pobreza infantil.
- Las políticas de atención infantil destinadas a las familias monoparentales se integran en estrategias más amplias de mejora de la atención infantil, de carácter integral, en las que juegan un papel fundamental las prestaciones económicas, las desgravaciones fiscales y el acompañamiento personalizado desde los servicios de empleo.
- En lo que se refiere, específicamente, a la provisión de servicios de atención infantil que permitan la conciliación de las responsabilidades familiares y laborales, la estrategia seguida en el Reino Unido ha sido doble: por una parte, se ha centrado en la prestación de ayudas económicas para el pago de servicios de atención infantil y, por otra, en el incremento de la oferta, tanto desde el punto de vista de la calidad como de la accesibilidad

³ El término que más habitualmente se utiliza en el Reino Unido, y en la literatura internacional, para hacer referencia a este colectivo es el de *lone mothers* o madres solas, y es por tanto el que se utilizará en las páginas siguientes.

de las plazas y la diversidad de las fórmulas de atención infantil existentes. En cualquier caso, el incremento de la oferta no se ha perseguido mediante la creación de fórmulas específicas de atención a las familias monoparentales, sino mediante el impulso a las diversas fórmulas de atención infantil preexistentes, y que se orientan tanto a las familias monoparentales como a las biparentales. Cabe decir, por otra parte, que la oferta de plazas de atención infantil, si bien subvencionada, es esencialmente privada, aunque está sujeta a las condiciones establecidas por la denominada *Office for Standards in Education* (OFSTED). La provisión privada puede ser con o sin fin de lucro, dependiendo del tipo de atención, y se combina en ocasiones con servicios de titularidad municipal.

- En cualquier caso, y de acuerdo a los datos de la OCDE, el Reino Unido sigue destinando un bajo nivel de gasto público a la atención infantil. En ese sentido, los datos más recientes indican que el Reino Unido destina a esta cuestión el 0,4% del PIB, frente al 2% de Suecia. En el mismo sentido, mientras que el 85% de los niños/as de dos años utilizan en Suecia los servicios formales de atención a la infancia, en el Reino Unido el porcentaje no llega al 50%. De hecho, los informes de los organismos internacionales, como la OCDE, reconocen el papel fundamental que la red informal (abuelos/as, tíos/as, vecinos/as, etc.) juega en lo que se refiere a la atención de los hijos/as de madres trabajadoras. El hecho de que la atención formal ofrecida de forma gratuita por la administración pública no supere las dos horas y media al día obliga, además, a recurrir a múltiples fuentes de apoyo, lo que implica combinar, y coordinar, más de un cuidador/a o centro de atención en la misma jornada (OCDE, 2005).

3.1.2. Medidas específicas para las familias monoparentales combinadas con medidas genéricas orientadas al conjunto de las familias

Una de las principales herramientas puestas en marcha por el Gobierno británico en relación a las familias monoparentales es el denominado *New Deal for Lone Parents* (NDLP). Se trata de una estrategia integral puesta en marcha de forma experimental en 1997 y aplicada de forma generalizada en 1998, específicamente destinada a promover la inserción laboral de las madres solas, como respuesta a las altas tasas de pobreza detectadas a finales de los años 90 entre las familias monoparentales.

El NDLP se enmarca en una serie de estrategias integrales similares, orientadas a otros colectivos como parados de más de 50 años o personas con discapacidad, y puestas en marcha tras la

llegada del Partido Laborista al Gobierno en 1997. En la actualidad, el NDLP se configura como un programa de apoyo, de participación voluntaria, orientado a la inserción laboral de madres solas con hijos/as a cargo, basado fundamentalmente en el acompañamiento por parte de un asesor especializado. Además, el programa ofrece en determinados casos ayudas económicas para el pago de los servicios formales de atención infantil, siempre que estos estén debidamente acreditados⁴, y que se requieran para facilitar la inserción laboral de una madre sola con cargas familiares en situación de desempleo. En tales casos, la ayuda económica de abona directamente al centro o al profesional contratado.

La atención prestada a la atención infantil en el marco del NDLP se complementa con una serie de iniciativas generales, orientadas al conjunto de las familias, para la mejora de la atención infantil (de hecho, algunas de las medidas señaladas en el párrafo anterior están también dirigidas al conjunto de las familias). En ese sentido, la Estrategia Nacional de Atención Infantil (*Child Care National Strategy*), puesta en marcha en 1998, plantea una serie de medidas dirigidas tanto a las familias monoparentales como a las familias biparentales con el objetivo de garantizar a toda la población servicios de atención infantil accesibles, asequibles y de calidad. Como en el caso de la NDLP, el objetivo básico de esta estrategia es el incremento de las tasas de actividad laboral de las madres y, más concretamente, de las familias de bajos ingresos, como forma de lucha contra la pobreza (Skinner, C y Finch, N, 2006). En el marco de esa estrategia, el Gobierno británico ha establecido la provisión de un servicio parcial (dos horas y media diarias, que en septiembre de 2010 pasarán a ser tres) de atención infantil de carácter gratuito para los niños/as de tres y cuatro años de edad, así como el incremento en el número de plazas de atención en horario extraescolar.

En ese sentido, en los últimos años se han desarrollado una serie de experiencias de *extensión escolar* que, además de asesoramiento y acompañamiento a los padres y madres, ofrecen servicios de atención en horario vespertino y durante los fines de semana⁵. También se han desarrollado en los últimos años una serie de programas piloto (*Extended Schools Childcare* y *Child Care Tasters*), en colaboración con las autoridades educativas, para mejorar la coordinación entre los servicios de empleo, los de educación y los centros de atención infantil, y para aseso-

⁴ Pueden ser tanto profesionales (*childminders*) como centros, pero la ayuda no puede destinarse a cuidadores familiares (abuelos/as, tíos/as, etc.). La figura de la *childminder* o cuidadora está legalmente reconocida por el Gobierno. Se trata de profesionales independientes, debidamente acreditadas y dadas de alta en el régimen de autónomos de la Seguridad Social, que cuidan de varios niños en su propio domicilio. La flexibilidad y la capacidad de adaptarse a las necesidades de los niño/as y sus padres/madres hacen que gocen de mucha popularidad y sean un servicio muy utilizado por todas las familias británicas y, en especial, por las familias monoparentales.

⁵ Estos sistemas de extensión escolar han sido también implantados en otros países. En Holanda, por ejemplo, desde hace algunos años los centros escolares están obligados a prestar una serie de actividades extraescolares una vez finalizado el horario lectivo, con el objetivo, entre otros, de facilitar la conciliación laboral de sus padres/madres (Adema y Thevenom, 2008).

rar a las familias que requieren estos servicios. La estrategia señalada implica también el refuerzo de las funciones de inspección y acreditación que corresponden al Gobierno, y el impulso a una mejor coordinación de los servicios educativos y de atención infantil, ambos competencia de la administración local.

En cualquier caso, la principal herramienta utilizada por el Gobierno británico para facilitar la inserción laboral de las madres –integradas en familias monoparentales o no– es el denominado *child care tax credit*, una desgravación fiscal incluida en el amplio paquete de desgravaciones fiscales que el Gobierno británico ha creado para estimular el acceso al empleo de los y las trabajadoras de bajos salarios. Esas desgravaciones permiten sufragar una parte del coste de la atención infantil debida a las responsabilidades laborales de los progenitores y ascendía, de media, a unas 200 libras semanales en el año 2003. Según las evaluaciones realizadas, la desgravación fiscal señalada cumple un papel primordial a la hora de incentivar el acceso al empleo de una madres que, por lo general, acceden a empleos precarios y mal pagados (Ridge, T. y Millar J., 2008). En ese sentido, la desgravación fiscal –que, en la práctica, implica una ayuda económica neta, ya que las madres reciben de Hacienda una cantidad superior a la que se les retiene en sus nóminas– supone una fórmula bien valorada, por parte de las madres, para rentabilizar una inserción laboral que, en otro caso, no compensaría económicamente⁶.

Otra de las medidas que se prestan a las familias monoparentales para facilitar su inserción laboral –si bien se trata de medidas dirigidas al conjunto de las madres trabajadoras– consiste en la existencia en cada oficina de empleo (*Job Plus Centre*) de un denominado *child care partnership manager*, que actúa como asesor personal a la hora de buscar una plaza de atención infantil para madres que acceden a un empleo, asesorar sobre posibles ayudas económicas, actuar como interlocutor o enlace con los centros, etc.

3.1.3. Otras medidas

Además de las medidas citadas, desde finales de los años 90 se ha desarrollado en el Reino Unido una red de centros integrales de atención infantil, denominados *Sure Start* e implantados en zonas desfavorecidas, al objeto de facilitar a las familias de bajos recursos plazas de atención infantil, ofrecer en un mismo centro una serie de servicios educativos, lúdicos y sanitarios integrados, y capacitar a los padres y las madres en una serie de aptitudes y habilidades paren-

⁶ Pese a todo, algunos estudios señalan que la ayuda es insuficiente para financiar el total del gasto que supone la atención infantil, y que las familias británicas, aun disponiendo de esa ayuda, han de abonar en torno a un 75% del gasto, frente al 25/30% que se abonaría en otros países.

tales. Muy orientados al desarrollo de las capacidades cognitivas de estos niños/as, de cara a evitar posibles situaciones de fracaso e inadapatación escolar, en 2005 existían en torno a 500 programas de este tipo, que prestaban servicios a cerca de 400.000 menores, con un gasto de unos 300 millones de libras (OCDE, 2005).

Como experiencia más específica, cabe también hacer referencia al desarrollo de algunos servicios —poco generalizados y no exclusivamente centrados en familias monoparentales— de atención infantil a domicilio. Una evaluación realizada en relación a algunos de estos servicios, desarrollados en Escocia, ponía de manifiesto resultados positivos, tanto a nivel individual como comunitario, con un escaso coste. La eficiencia de los servicios analizados se contrapone sin embargo a un desarrollo escaso y una financiación fragmentada, lo que compromete su generalización a mayor escala (Wilson, V., 2007).

3.2. El caso de Francia: ayudas económicas y diversidad de fórmulas de atención infantil

Francia cuenta con un Estado de Bienestar que protege a las familias y promueve la natalidad; de hecho, se considera que las políticas natalistas y de apoyo a la familia francesas han tenido una importancia fundamental en el mantenimiento de una tasa elevada de natalidad, para el contexto europeo, en ese país. En ese sentido, cabe destacar que el gasto que se destina en Francia a las políticas de apoyo a la familia es el más alto de la OCDE, si bien en Francia —a diferencia por ejemplo de los países nórdicos— las prestaciones económicas y las desgravaciones fiscales juegan un papel más importante que los servicios de atención infantil (ver tabla al final del capítulo). En todo caso, Francia destina el 1,6% del PIB a los servicios de atención a la infancia, el doble de la media OCDE. En el caso de España, el gasto en estos servicios equivale al 0,69% del PIB.

Como en el caso del Reino Unido, Francia cuenta con una serie de prestaciones económicas específicamente destinadas a las familias monoparentales, que se combinan con un amplio dispositivo genérico de prestaciones económicas dirigidas al conjunto de las familias caracterizado por su amplia universalidad (el 73% de los fondos distribuidos mediante estas prestaciones corresponden a ayudas universales, para las que no se tienen en cuenta los ingresos económicos de las familias beneficiarias). Las familias monoparentales también se benefician del amplio paquete de servicios de atención infantil existente en el país, basado en el principio de facilitar a las familias la posibilidad de elegir el tipo de atención que pueden ofrecer a sus hi-

jos/as⁷. Son prácticamente inexistentes, en cualquier caso, los servicios de atención específicamente orientados a las familias monoparentales, que en general recurren a los servicios convencionales de atención al conjunto de las familias.

En conjunto, Francia destinó en 2008 cerca de 30.000 millones de euros a las prestaciones de atención infantil, lo que supone un coste de 454 euros por habitante, con una ayuda medida de 363 euros mensuales por familia⁸.

3.2.1. Prestaciones económicas de apoyo a las familias y de apoyo a las familias monoparentales

La principal prestación de apoyo a las familias para la atención de sus hijos/as es la denominada *Prestation d'Accueil de Jeune Enfant* (PAJE)⁹. Establecida en 2004 para agrupar cinco prestaciones familiares preexistentes, la prestación incluye un pago único por nacimiento que se abona en el séptimo mes de embarazo y una prestación mensual que se extiende durante los tres primeros años de vida del niño/a. Ambas prestaciones están vinculadas a la renta de las familias. Además, en el marco de la PAJE, las familias pueden beneficiarse de una serie de complementos: de libre elección de actividad (CLCA) y de libre elección de cuidados (CMG). La primera consiste en una prestación por excedencia o reducción de jornada, para la atención del niño/a por parte del padre o la madre; la segunda busca reducir el coste de contratación de cuidados externos (generalmente a domicilio), mediante el pago de un porcentaje determinado de la cotización a la Seguridad Social de la cuidadora y mediante una ayuda mensual de entre 158 y 368 euros, en función del número de menores atendidos por ésta. La puesta en marcha de esta ayuda multiplicó el recurso a las cuidadoras familiares acreditadas, cuyo número ya venía incrementándose con anterioridad (desde 1999 se han multiplicado por cuatro).

Además del dispositivo genérico de ayudas económicas a las familias, Francia cuenta con dos prestaciones específicamente dirigidas a las familias monoparentales:

- La denominada *allocation de parent isolé* es una prestación económica de garantía de ingresos, de carácter diferencial, creada en 1976 e integrada desde 2009 en la nueva Renta de

⁷ Se trata, en la práctica, de una libertad de elección muy condicionada en cualquier caso por la capacidad adquisitiva y la situación laboral de las familias (Ademma y Thevenom, 2008).

⁸ Ese nivel de esfuerzo supondría en la CAPV un gasto público cercano a los mil millones de euros.

⁹ Francia cuenta además con otras ayudas de apoyo a las familias: entre ellas cabe destacar la prestación familiar, una prestación universal para familias con más de dos hijos/as, con un importe de entre 123 y 441 euros mensuales, en función del número de hijos/as; o la prestación de retorno escolar, para familias con niños/as escolarizados de 6 a 18 años, así como diversas ayudas específicas en el caso de hijos/as con necesidades especiales.

Solidaridad Activa, junto al antiguo RMI (*revenu minimum d'insertion*). Se trata de una prestación concedida bajo condición de recursos —es decir, supeditada al nivel de renta de la persona usuaria— y que, con arreglo a su carácter diferencial, cubre la diferencia entre los ingresos reales de la persona y la cuantía máxima de la prestación. Se dirige, en la medida en que se trata de una renta mínima de garantía de ingresos, únicamente a las familias monoparentales en situación de desempleo que no pueden recurrir a otras prestaciones o las familias monoparentales con ingresos laborales muy bajos. En 2007, la cantidad para una persona sola con un hijo/a ascendía a 748,24 euros, que se incrementan en 187 euros por cada hijo/a adicional a cargo. La cuantía media realmente percibida ascendía en 2005 a 409 euros mensuales. Cerca de 200.000 familias percibían, antes de su integración en el RSA, la prestación de apoyo a las familias monoparentales.

- La denominada *allocation de soutien familial*, de carácter universal, tiene por objeto compensar la no percepción de la pensión de alimentos en caso de separación o divorcio. La prestación supone un gasto total de unos mil millones de euros y es recibida por cerca de 615.000 personas usuarias, con un gasto de 1.621 euros anuales por perceptor.

En 2004, ambas ayudas generaban un gasto de 1.927 millones de euros. Se estima, además, que el conjunto de las prestaciones familiares, rentas de inserción y ayudas a la vivienda incrementa los ingresos neto de las familias monoparentales, de media, en un 20%, frente a un incremento del 1% en el caso de las parejas con hijos/as. Aunque este conjunto de ayudas reducen las tasas de pobreza de las familias monoparentales en mayor medida que en el caso del conjunto de las familias (del 41% al 13%), la prevalencia de la pobreza sigue doblando la que se registra para el conjunto de las familias (Eydoux y Letablier, 2007).

3.2.2. Los servicios de atención infantil

Al margen de las diversas ayudas económicas, el dispositivo de atención infantil establecido en Francia se caracteriza por su diversidad y variedad, con diversas fórmulas de atención que van desde la atención individual por parte de cuidadoras profesionales hasta los denominados centros de *multi-acogida*. La diversificación de las fórmulas de acogimiento infantil responde a la voluntad de desarrollar una oferta adaptada a los deseos y las necesidades específicas de las familias (horarios atípicos, necesidades imprevistas, etc.) y a la diversidad de necesidades territoriales.

En total, el 21% de los niños/as franceses de menos de tres años son acogidos por en estructuras colectivas (guarderías, jardines de infancia, etc.), mientras que un 26% son atendidos/as por cuidadoras profesionales, reconocidas y acreditadas por los servicios educativos regionales.

Tabla 14. Tasa de cobertura de la oferta de atención infantil a niños/as menores de 3 años en Francia (2007)

	Cobertura %	Distribución %
Acogimiento colectivo	14,2	29,7
Asistentes maternas	25,1	52,3
Escuela maternal	7,06	14,7
Asalariadas a domicilio	1,6	3,4
Oferta total	48,1	100

Fuente: Observatoire National de la Petite Enfance, 2008.

Los diversos servicios de atención infantil disponibles en Francia son los siguientes:

- Guarderías o *creches collectives*. Atienden de forma colectiva y regular a niños/as de hasta 6 años. Pueden ser de ámbito territorial o laboral, dirigidas al personal de un centro de trabajo determinado, o promovidas por cooperativas de padres y madres. Tienen un máximo de 60 plazas y cierran los días festivos. En total, se estima que contaban con unas 88.000 plazas en 2008.
- *Haltes garderies*. Acogen de forma puntual u ocasional –no regular– a niños/as de hasta seis años. En 2008, disponían de un total de 33.566 plazas.
- Jardines de infancia. Atienden de forma regular a niños/as de 3 a 6 años y están concebidas como alternativa a la escuela maternal. El tamaño máximo es de 80 plazas y su cobertura es menor que las de las guarderías (7.687 plazas en 2008).
- Los establecimientos *multi acogida* combinan diversas fórmulas de las ya citadas, y ofertan tanto servicios de atención regular como servicios de carácter ocasional. Suponen la fórmula de acogimiento más frecuente, con 151.819 plazas.
- Servicios de acogimiento familiar (guarderías familiares). Las guarderías familiares agrupan a cuidadoras familiares acreditadas que cuidan en sus domicilios particulares de un número variable de niños/as, y se reúnen de forma periódica en centros colectivos para realizar diferentes actividades. La capacidad de atención total de cada una de estas redes no puede superar las 150 plazas. En total, estos servicios ofrecían en 2008 un total de 61.000 plazas, que representan en torno al 17% de todas las plazas disponibles.

Además de estos servicios de atención infantil, de carácter colectivo, se estima que existen en Francia en torno a 281.000 *asistentes maternas* homologadas¹⁰, con capacidad para atender en torno a 769.000 niños/as (es decir, con una capacidad de atención que multiplica por dos la de los acogimientos colectivos). La tasa de atención que corresponde a esta figura profesional es de 34 niños/as atendidos por cada 100 niños/as menores de 3 años. Las evaluaciones realizadas ponen de manifiesto, además, que el recurso a este tipo de cuidadoras se ha incrementado entre las familias más modestas como consecuencia de la entrada en vigor de la PAJE (Mahieu, R., 2005).

Como en otros países de Europa, en los últimos años también se han desarrollado en Francia diversas iniciativas para extender los servicios de atención infantil al horario extraescolar. Así, el 41% de los escolares come en el colegio y el 10%, además de comer en el colegio, permanece en el mismo, realizando actividades escolares, cuando concluye el horario lectivo.

3.2.3. Un sistema amplio y diverso, aunque insuficiente

El análisis del dispositivo de atención infantil existente en Francia permite extraer dos conclusiones básicas de interés para este trabajo:

- Al margen de las prestaciones económicas, no existen modelos específicos de atención orientados a las familias monoparentales, que en todo caso utilizan la diversidad de fórmulas de atención existentes. Cabe pensar que esa pluralidad, que permite tanto el uso de cuidadoras a domicilio como de diversas fórmulas de atención colectiva, puede permitir hacer frente a las necesidades específicas de las familias monoparentales.
- Pese a lo señalado, las familias monoparentales siguen teniendo en Francia dificultades específicas de acceso al mercado de trabajo y de conciliación de la vida laboral y familiar. Entre el 30% y el 40% de las madres beneficiarias de la prestación para familias monoparentales señala haber rechazado un empleo debido a la ausencia de fórmulas de atención infantil, mientras que un 80% de ellas (concretamente, las que reciben la modalidad a largo plazo de la prestación) señalan que esta es la causa principal de no buscar un empleo.

¹⁰ La acreditación es concedida por la administración regional, que evalúa las condiciones del domicilio en el que se atiende a los niños/as y la capacitación de la persona cuidadora.

3.3. El caso de Suecia: un sistema universal que no contempla medidas específicas

El Estado de bienestar sueco, al igual que el resto de los países nórdicos, se define por su amplitud y universalidad. El Gobierno sueco mantiene una inversión pública importante en infraestructuras para cuidar a los niños y niñas con el objeto de alcanzar la mayor igualdad posible entre hombres y mujeres en el trabajo y lograr una familia igualitaria en términos de asignación de roles y asunción de funciones.

La principal característica del sistema sueco en lo que se refiere a la atención a las familias monoparentales es su práctica inexistencia. En efecto, al margen de la prestación de adelanto de la pensión alimenticia (de carácter universal y que se remonta a 1937) la práctica totalidad de las prestaciones de las que pueden beneficiarse las familias monoparentales suecas se dirigen por igual a las familias mono y biparentales, si bien han sido diseñadas de forma que benefician de forma específica –o, al menos, no discriminan– a las familias con un solo progenitor/a. Ello no implica que la problemática específica de las familias monoparentales no sea tenida en cuenta a la hora de diseñar las políticas familiares, sino que, en su diseño, se ha perseguido al menos desde la década de los 50 alcanzar una situación de neutralidad, de forma que unas fórmulas familiares determinadas no se vieran más favorecidas que otras. La ausencia de medidas específicas de apoyo a las familias monoparentales se explica por la existencia de una amplia gama de servicios de atención infantil, bajas por parentalidad y ayudas al empleo (OCDE, 2005).

El resultado de esta amplia política de atención al conjunto de las familias se traduce en unas tasas de pobreza infantil bajas, tanto en el conjunto de las familias como, muy especialmente, entre las familias monoparentales. Ello se debe, entre otros aspectos, a los elevados niveles de actividad laboral de las madres solas suecas: entre ellas, la tasa de actividad es del 82%, frente al 50% en el Reino Unido.

Tabla 15. Tasas de pobreza infantil y tasa de monoparentalidad en los países de Europa a mediados de los años 90

	Tasa de pobreza infantil	Tasa de pobreza infantil en las familias monoparentales	Tasa de monoparentalidad
Suecia	2,6	6,7	21,3
Finlandia	4,3	7,1	11,8
Hungría	10,3	10,4	7,4
Noruega	3,9	13,1	15,0
Bélgica	4,4	13,5	8,2
Dinamarca	5,1	13,8	15,2
Polonia	15,4	19,9	5,6
Italia	20,5	22,2	2,8
Holanda	7,7	23,6	7,4
Francia	7,9	26,1	7,7
Luxemburgo	4,5	30,4	5,8
España	12,3	31,6	2,3
Reino Unido	19,8	45,6	20,0
Alemania	10,7	51,2	9,8

Fuente: Unicef, 2000.

Junto a la creación de un sistema de ayudas a la familia neutro desde el punto de vista de las estructuras familiares o del género de los/as progenitores, otras de las características básicas del modelo de apoyo a las familias sueco es el protagonismo de los servicios de atención infantil frente a las prestaciones económicas. Efectivamente, como se observa en la tabla anexa, Suecia es uno de los países de la OCDE que destina una mayor proporción del PIB a los servicios de atención infantil. Aunque también destina un porcentaje importante del PIB a las prestaciones en metálico, las diferencias con el conjunto de la OCDE son en ese sentido menos acusadas.

Tabla 16. Prestaciones económicas, servicios y medidas fiscales a favor de las familias en porcentaje del PIB en 2005

	Prestaciones en metálico	Servicios	Desgravaciones fiscales	Total
Dinamarca	1,55	1,83	0,00	3,38
Islandia	1,26	1,70	0,00	2,97
Suecia	1,52	1,69	0,00	3,21
Francia	1,39	1,62	0,77	3,79
Finlandia	1,60	1,37	0,00	2,97
Noruega	1,58	1,26	0,12	2,95
Hungría	1,89	1,22	-	3,11
Holanda	0,64	1,01	0,61	2,26
Reino Unido	2,21	0,99	0,35	3,55
Bélgica	1,66	0,94	0,52	3,12
Portugal	0,68	0,80	0,18	1,67
Alemania	1,43	0,74	0,87	3,04
Italia	0,58	0,73	0,00	1,30
Nueva Zelanda	1,92	0,71	0,01	2,64
España	0,45	0,69	0,10	1,24
Australia	2,18	0,65	0,04	2,87
Méjico	0,37	0,63	0,00	1,00
Eslovenia	1,39	0,58	-	1,97
República checa	1,17	0,57	0,45	2,18
EE.UU.	0,08	0,54	0,65	1,27
Luxemburgo	3,08	0,52	0,00	3,60
Austria	2,37	0,47	0,04	2,88
Japón	0,35	0,46	0,48	1,29
República eslovaca	1,72	0,40	0,00	2,12
Lituania	0,79	0,40	-	1,19
Grecia	0,70	0,39	-	1,08
Suiza	1,02	0,32	-	1,34
Polonia	0,84	0,29	0,04	1,17
Irlanda	2,21	0,27	0,10	2,58
Corea	0,01	0,26	0,00	0,27
Chipre	1,88	0,23	-	2,11
Latvia	1,08	0,22	-	1,30
Rumania	1,25	0,16	-	1,42
Canadá	0,89	0,16	0,10	1,14
Malta	0,77	0,10	-	0,87
Bulgaria	0,96	0,09	-	1,05
Estonia	1,43	0,07	-	1,50
Turquía	0,02	0,01	-	0,02
OECD-26	1,30	0,82	0,21	2,33

Fuente: OCDE.

Desde 1995 las autoridades locales están obligadas a proporcionar plazas en centros de atención a la infancia para niños/as con edades comprendidas entre uno y seis años y, al mismo tiempo deben proporcionar algún tipo de cuidado, para antes y después del colegio, para aque-

llos niños/as entre seis y doce años, cuyos padres se encontrasen trabajando o estudiando (Madurga, 2006). Los servicios de atención infantil suecos se caracterizan además por su escaso coste: de acuerdo con los datos de la OCDE, el coste de una guardería supone en Suecia entre el 1% y el 3% de un salario medio, dependiendo del nivel de ingresos, frente a porcentajes que en el Reino Unido oscilan entre el 11% y el 34%.

En general, los centros tienen un horario de apertura muy dilatado (de 6,30 a 18,30) y se complementan con una serie de *servicios extraescolares abiertos* en los que los propios padres/madres se hacen cargo de la atención de sus hijos/as, sin que estos/as pierden la oportunidad de relacionarse con otros niños/as de su edad. También existen, aunque resultan minoritarios, los centros de atención infantil nocturna, orientados a padres o madres que debido a sus turnos no pueden hacerse cargo durante las noches del cuidado de sus hijos/as. Se calcula que la mitad de los municipios suecos ofrecen servicios de atención infantil en horarios considerados atípicos. Muchos de estos servicios se prestan en centros de ocio y ludotecas, cuyo número se ha incrementado de forma notable en los últimos años (OCDE, 2005).

De forma más anecdótica, cabe también hacer referencia al desarrollo de servicios de respiro o alivio fundamentalmente orientados a las familias monoparentales, que son prestados por otras familias, que cabe considerar convencionales, que ofrecen así un servicio de alivio temporal. Se trata de un servicio relativamente extendido –las estadísticas indican que hasta uno de cada cien niños/as suecos ha utilizado en algún momento este servicio– de competencia municipal, si bien sus resultados no siempre han sido valorados en términos positivos. Una evaluación cuantitativa de este tipo de servicios pone de manifiesto el impacto negativo que el recurso a estas familias ordinarias tiene en lo que se refiere a la extensión del ideal de familia biparental, frente a una monoparentalidad que se presenta como anomalía (Regner y Johnson, 2007).

3.4. Principales conclusiones

Este rápido repaso de las políticas de atención a la monoparentalidad desarrolladas en tres países de Europa ponen de manifiesto los siguientes elementos de interés:

- Los servicios de atención infantil específica o exclusivamente orientados a familias monoparentales tienen un desarrollo muy escaso, y apenas existen referencias sobre la existencia de centros o fórmulas de atención específicas. En general, las familias monoparentales hacen uso de la red de atención infantil convencional, que en los diversos países

analizados se ha ido adaptando a una mayor diversidad de estructuras familiares y necesidades de atención. Desde ese punto de vista, resulta obvio que sólo el desarrollo de una red de atención infantil general suficientemente amplia y diversa puede dar respuesta a las necesidades específicas de las familias monoparentales en lo que se refiere a la conciliación de la vida laboral y familiar.

- Tanto en Francia como en el Reino Unido, esta diversidad de fórmulas de atención se ha alcanzado, entre otras medidas, mediante el recurso de fórmulas semi-familiares, con cuidadoras infantiles acreditadas que atienden en sus propios domicilios a varios niños/as (*childminder*, *assistante maternelle*, etc). Se trata de una fórmula más flexible y asequible que la de los centros convencionales y garantiza un gasto más eficiente, en la medida en que una sola persona puede atender, como en un centro, a más de un niño/a. La calidad de la atención y de las instalaciones está asegurada por los sistemas de acreditación establecidos por la administración. En estos países se ha querido también incrementar la diversidad de fórmulas de atención infantil mediante la extensión en el uso de servicios extraescolares, ludotecas y similares, si bien no puede decirse que el impacto de estos sistemas haya sido muy elevado.
- Las políticas de conciliación laboral dirigidas a las familias monoparentales combinan tanto el refuerzo de las fórmulas genéricas de atención infantil como las prestaciones económicas. En este caso, tanto Suecia como, sobre todo, Francia cuentan con prestaciones específicamente destinadas a las familias monoparentales. También han conocido un desarrollo importante en estos años los servicios de acompañamiento individualizado, orientados a facilitar a las personas responsables de estas familias recursos formativos, laborales y de atención infantil adaptados a sus necesidades. En ese sentido, el objetivo es el de facilitar, mediante un apoyo especializado, la búsqueda de recursos y apoyo en la red genérica de atención infantil. Se opta así por un acompañamiento individualizado y especializado, frente al uso de recursos específicos, para el acceso a la red convencional. Todo ello, en cualquier caso, en el marco de la aplicación de una serie de políticas integrales que combinan prestaciones económicas, fórmulas de atención infantil, permisos y excedencias, etc.
- Tanto en Francia como en el Reino Unido, los cambios recientemente introducidos en el diseño de las políticas de atención a las familias monoparentales se han centrado en el objetivo de la activación, y han tenido como objetivo más o menos declarado la inserción laboral de las madres solas, como fórmula prioritaria para la reducción de la pobre-

za infantil. En estos dos países (y en otros, como Holanda o Noruega) el modelo de atención a las familias monoparentales ha pasado de centrarse en el sostenimiento económico de su inactividad laboral a una lógica de la activación, que estimula, mediante diversas fórmulas, el acceso o el mantenimiento de las madres solas en el mercado laboral.

A modo de resumen, en las siguientes tres tablas se recogen cuáles son las características y principales recursos y programas de atención a familias con niños/as de cada uno de los tres países estudiados.

REINO UNIDO	
Características del sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con políticas específicas de atención a familias monoparentales. - Todas las familias con niños/as en situación de riesgo social cuentan con diferentes ayudas económicas para su cuidado. - La concesión de estas prestaciones ha favorecido el hecho de que un porcentaje alto de progenitores de familias monoparentales no se incorporen al mercado laboral. - Muchas familias optan por el cuidado informal –por parte de familiares, vecinos, etc.– como modelo de atención de sus hijos/as antes de iniciar la educación infantil. - El sistema educativo público británico cuenta con suficientes actividades extraescolares –antes y después del colegio– que permiten conciliar vida laboral y familiar.
Red de recursos normalizados	<ul style="list-style-type: none"> - Las bajas por maternidad tienen una duración de un máximo de 52 semanas, de las que las primeras 39 son remuneradas en un 90% del salario. - Ayudas económicas para padres trabajadores: “<i>Working tax credits</i>” <ul style="list-style-type: none"> ▪ Son ayudas económicas para padres que trabajan y tienen problemas económicos para atender a sus hijos/as. ▪ Estas prestaciones cubren en un 80% el coste de la atención de los niños/as en centros oficiales. Por ejemplo, en las “<i>day nurseries</i>” que son guarderías para niños/as hasta los 3 años y en “<i>nursery schools</i>” de los 2 a los 5 años. En ambos centros el gobierno no garantiza plazas para todos los niños/as pero la admisión es por presunción de necesidad y por la existencia de desventajas sociales y/o educativas. ▪ También cubren el coste de la atención que sea por parte de los “<i>Childminders</i>”. Esta es una figura legalmente reconocida y son personas, dadas de alta en el régimen general de autónomos, que cuidan de varios niños/as en su propio domicilio. La flexibilidad y la capacidad de adaptarse a las necesidades de cada familia hacen que sean un recurso muy utilizado por todas las familias y en especial por las monoparentales. - Ayudas económicas por la atención de hijos/as: “<i>Child tax credits</i>” <ul style="list-style-type: none"> ▪ Son ayudas económicas para padres con hijos/as a cargo menores de 16 años. ▪ Se reciben independientemente de si el padre cuenta o no con un trabajo remunerado. - Asesoramiento profesional a cargo de los “<i>Childcare partnership managers</i>”. Éstos son funcionarios públicos que se encargan de proporcionar apoyo para buscar plazas de atención en centros educativos así como para la obtención de ayudas económicas. - Gratuidad de guarderías. Todas las familias que estén interesadas cuentan con doce horas y media de atención en guarderías de carácter gratuito - La mayoría de los centros educativos cuentan con actividades extraescolares suficientes, antes y después del horario escolar, que permiten conciliar vida familiar con la laboral.
Recursos para familias monoparentales	<ul style="list-style-type: none"> - Programa: “<i>New deal for lone parents</i>”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Es un programa de inserción sociolaboral para familias monoparentales. ▪ Proporcionan cursos de formación y prácticas de trabajo. ▪ Los padres reciben asesoramiento y ayuda sobre cómo solicitar ayudas públicas para la atención de sus hijos/as. ▪ La participación en el programa es voluntaria, pero los padres/madres usuarios se comprometen a reunirse con un profesional que les oriente (<i>work focused interviews</i>)

FRANCIA	
Características del sistema	<ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con políticas específicas de atención a familias monoparentales. - Pone el acento en el acceso al empleo de las familias monoparentales y cuenta con medidas de conciliación entre la vida laboral y familiar que benefician a las familias monoparentales. - Las políticas de atención a la familia están basadas en el principio de libertad de elección de las familias. - Cuenta con una cobertura de cuidados a la infancia muy alta y las tasas de la escolarización para la etapa 0-6 años (no obligatoria) es muy elevada.
Red de recursos normalizados	<ul style="list-style-type: none"> - Los permisos por maternidad tienen una duración de 16 semanas y con una remuneración completa. Dichos permisos se alargan en el tiempo conforme aumenta el número de hijos/as a cargo. - El principio de libertad de elección de los padres hace que cuenten con una oferta amplia y diversificada para atender a los niños/as. - Las familias francesas cuentan con numerosas ayudas económicas por parte del gobierno para atender a los niños/as. - Las alternativas institucionales para el cuidado de niños/as de meses a 2 años reguladas por el gobierno son: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistentes maternas / “<i>Assistantes maternelles</i>” ▪ Centros de día / “<i>Crèches collectives</i>” ▪ Servicios de día en familia / “<i>Crèches familiares</i>” ▪ Guarderías infantiles / “<i>Pouponniers</i>” ▪ Guarderías / “<i>Halles Garderies</i>” - A partir de los niños/as cumplen dos años los padres cuentan con plazas en las escuelas maternas / “<i>écoles maternelles</i>”.
Recursos para familias monoparentales	<ul style="list-style-type: none"> - Subsidio de apoyo familiar: “<i>Allocation de soutien familial</i>”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ayuda económica para aquellas personas que asumen la responsabilidad de un niño huérfano de padre y/o madre o bien de un niño/a de cuyos progenitores, o ambos, se sustraen de sus obligaciones de dar alimentos o es insolvente - Subsidio para progenitor solo: “<i>Allocation de parent isolé</i>”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestación económica dirigida a garantizar unos ingresos mínimos a personas que esperan o tienen un hijo/a a cargo. ▪ Tiene una duración limitada, como máximo hasta que el niño/a cumpla tres años. ▪ Busca garantizar a los progenitores un nivel de recursos suficiente que le permita conciliar vida laboral con familiar.

SUECIA	
Características del sistema	<ul style="list-style-type: none"> - No cuenta con políticas específicas de atención a familias monoparentales. - Las políticas de familia gubernamentales están basadas en los principios de universalidad y de derechos individuales. - El gobierno fomenta la igualdad entre hombres y mujeres en el trabajo y la coparticipación en las responsabilidades familiares con una inversión pública importante en infraestructuras para cuidar a los niños y niñas. - Todas las familias con niños/as cuentan con suficientes ayudas de tipo económico y una amplia gama de recursos. - Los servicios de cuidado infantil destacan por sus altos estándares de calidad y por el principio de disponibilidad universal. - La mayoría de las familias llevan a sus hijos/as a centros oficiales y los cuidadores informales no son un modelo de atención que goce de popularidad.
Red de recursos normalizados	<ul style="list-style-type: none"> - Prestaciones económicas de carácter universal para todas las familias con hijos/as a cargo menores de 16 años. - La baja por maternidad/paternidad cubre un 80% del salario, tienen una duración de 480 días y el titular de la baja puede ser indistintamente el padre o la madre. - Estas largas bajas por maternidad hacen que la edad de inicio de los niños/as en los servicios de atención sea partir de los 12 meses. Todos los padres que estén interesados cuentan con una plaza en centros preescolares y centros de cuidado pedagógico. - Todos los centros educativos cuentan con actividades extraescolares que permiten conciliar vida laboral y familiar. La atención de los niños/as en horario extraescolar se realiza en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Centros de tiempo libre. ▪ Centros de cuidado pedagógico. - Todas las familias que tengan dificultades económicas cuentan con ayudas para hacer frente al pago de los centros educativos.
Recursos para familias monoparentales	<ul style="list-style-type: none"> - No hay programas ni recursos específicos para familias monoparentales. - Todas las familias cuentan con ayudas económicas específicas para la manutención de los menores en caso de que uno de ambos progenitores no se haga cargo.

4. INDICADORES DE BUENA PRÁCTICA PARA PROGRAMAS DE ATENCIÓN A FAMILIAS MONOPARENTALES

Los manuales de buenas prácticas sobre servicios de atención y cuidado infantil –ya sean dirigidos a los hijos/as de familias monoparentales, ya sean al conjunto de la población infantil– hacen hincapié en determinados criterios de obligado cumplimiento para un correcto funcionamiento de los programas. La revisión de la literatura especializada –manuales de buenas prácticas, normativa, evaluaciones de programas, etc.– llevada a cabo en este trabajo ha permitido perfilar cuáles son los indicadores de buena práctica que deben guiar la intervención de todo programa de atención a familias monoparentales.

Los criterios de buena práctica que a continuación se presentan configuran el marco teórico que se ha tenido en cuenta a la hora de valorar, en la segunda parte de este informe, el funcionamiento de las fórmulas de atención infantil para familias monoparentales establecidas en la CAPV. No se trata de un listado exhaustivo, en la medida en que se podrían añadir otros criterios similares, y no siempre pueden traducirse en indicadores cuantitativos estrictos (como ratios de atención, por ejemplo). Por otra parte, en la mayoría de los casos, los criterios de buena práctica que tiene en cuenta no son de aplicación exclusiva en el caso de la atención infantil a familias monoparentales sino, en todo caso, al conjunto de los programas de atención infantil y/o al conjunto de los programas de intervención social. Pese a sus limitaciones, los criterios propuestos constituyen un esquema de referencia válido en la medida en que permi-

ten contratar las prácticas analizadas con un modelo teórico de referencia, elaborado a partir de las buenas prácticas desarrolladas en otros países.

Los criterios básicos identificados son los siguientes:

4.1. Análisis del entorno y evaluación global de necesidades

Todo programa de atención a familias monoparentales tiene que elaborar un análisis del entorno para identificar, en primer lugar, las necesidades básicas de la población infantil con la que va trabajar, las necesidades específicas de las familias a las que dirigirá sus servicios y el mapa de recursos disponibles en la zona para las familias usuarias. Un análisis del entorno eficaz ha de permitir identificar las principales carencias existentes en el ámbito territorial en el que vaya a implantarse el servicio, las necesidades básicas de las familias en materia de atención infantil y los recursos potencialmente necesarios. Una vez valorada la situación de las familias y detectadas las necesidades no satisfechas, se podrá orientar la derivación o la atención por parte de más servicios (DSRU Matching needs and services 1999). Tanto los programas de atención a familias monoparentales como las propias familias tienen que estar en contacto con otros servicios de apoyo y deben estar informados sobre los servicios de apoyo disponibles y sobre las fórmulas de acceso (Department of Healthc, 1999).

Uno de los elementos básicos de este análisis del entorno es el correspondiente a la justificación de la necesidad de una intervención específicamente orientada a las familias monoparentales, que sólo tiene sentido en la medida en que estas familias no pueden acceder a los recursos de atención infantil de carácter genérico, a que éstos no responden a sus necesidades específicas o a que no existen en la zona analizada.

4.2. Criterios de inclusión y exclusión claramente definidos

Todo programa de atención a familias monoparentales tiene que contar con unos criterios claros de inclusión y exclusión de usuarios, y una definición clara de la población diana objeto de atención, así como el perfil y las características de las familias usuarias que van a participar. Además de los criterios de inclusión y exclusión, los programas deben de contar con una serie de prioridades a tener en cuenta en aquellas situaciones en las que no hay suficiente disponibilidad de plazas y hay listas de espera para participar en el programa.

Con el objeto de facilitar una rápida incorporación al programa por parte de los usuarios, numerosos autores coinciden en afirmar que tanto los criterios de inclusión y exclusión como las prioridades a tener en cuenta a la hora de valorar el inicio de la participación en el programa han de ser claros y de carácter público (Chile Welfare League of America, 1991; Fernández del Valle, 1995; Department of Health, 1999). A la hora de definir estos criterios, cabe pensar –teniendo en cuenta la realidad sociolaboral de la CAPV– que los usuarios de los programas de atención a familias monoparentales han de ser familias con un progenitor como único responsable del cuidado de los menores en proceso de inserción sociolaboral y que no dispongan de los recursos suficientes para conciliar la actividad laboral con el cuidado de sus hijos/as.

Los criterios de inclusión o exclusión de estos programas también deben establecer una edad límite para la atención de los menores. La revisión de la literatura permite destacar el consenso general sobre que a partir de los 12 años los niños y niñas cuentan con suficiente grado de madurez, responsabilidad y autonomía que les permite quedarse solos sin la necesidad de que ningún adulto cuide de ellos (Child Care Aware, 2010). De esta manera, cabe pensar que, salvo en casos especiales, los programas de atención a familias monoparentales no deberían de hacerse cargo del cuidado de niños y niñas mayores de 12 años.

4.3. Marcos teóricos de referencia

Todo programa de atención a familias monoparentales tiene que contar con un marco teórico de referencia, así como con objetivos y metodología claros para la intervención (Child Care Aware, 2010).

Los responsables de los programas deben de formar e informar al personal en relación a los fundamentos pedagógicos del programa, los principios básicos sobre los que se desarrolla la intervención, la implementación del programa y sobre los roles que tienen que desempeñar todos los profesionales. La mayoría de los autores plantean la necesidad de que el diseño metodológico del programa esté definido a priori y que todos los profesionales tienen que conocer cuál es el modelo teórico de referencia y han de compartir una cultura común de trabajo (Department of Health, 1998; Utting, 1990). El marco de referencia debe basarse, por otra parte, en la provisión de actividades educativas, de estimulación y de ajuste psicosocial acordes a la fase evolutiva de cada niño/a atendido/a, sin que la intervención de los profesionales del programa se limite al mero cuidado físico en ausencia de la madre o padre.

4.4. Atención personalizada

Todas las personas usuarias de un programa de atención a familias monoparentales deben contar con un plan individual de atención, a partir de un diagnóstico específico de sus necesidades. Efectivamente, un requisito imprescindible para la elaboración de este plan individual de atención es la evaluación previa de las necesidades específicas que plantea cada familia (DSRU Matching needs and services, 1999). Dicho plan debería recoger, por escrito, los objetivos de intervención, la metodología y los recursos a emplear, y la secuencia en la que se va a llevar a cabo la intervención, así como su pronóstico y evaluación (Fernández del Valle, 1996; Sánchez Redondo, 2001). Las familias deberían recibir por escrito un documento que recoja los recursos y actividades que se utilizarán en la intervención, y su intensidad, y deberían firmar un consentimiento informado como paso previo a la participación en el programa (Scottish Executive, 2010).

La aplicación del plan tiene que promover la consecución de los objetivos inicialmente propuestos, por lo que tiene que ser un plan de actuación realista. En caso de que no se alcancen los objetivos, los profesionales tienen que conocer y recoger por escrito las causas de no consecución de los mismos (Fuertes, J. y Sánchez, E., 1997).

4.5. Evaluación de resultados

Toda intervención realizada por un programa de atención a familias monoparentales debería contar con una evaluación de resultados que permita conocer si se alcanzan los objetivos propuestos, tanto a nivel de intervención individual como de mejora de las condiciones a nivel comunitario. Los planes de atención individualizada requieren de revisiones periódicas que permitan cambiar de medidas o recursos y adaptarse a las necesidades de intervención de cada momento.

Tanto las familias usuarias como los profesionales han de conocer si se alcanzan los objetivos planteados al inicio de la intervención y, en su caso, las causas de la no consecución. Los objetivos tienen que ser específicos y realistas de manera que se puedan evaluar de forma periódica (Department of Health, 1999). Estos planes individuales de atención deberían de ser elaborados con la participación de las familias ya que tanto los profesionales del programa como los padres tienen la responsabilidad de observar, participar y proporcionar a los niños/as el cuidado que necesitan (Scottish Executive, 2010). Además, desde el punto de vista de los derechos

de los niños/as, éstos también deberían de ser tenidos en cuenta en la elaboración del plan de intervención.

4.6. Profesional de referencia acorde con las necesidades de los usuarios

Todos las personas usuarias de un programa de atención a familias monoparentales deberían contar con un profesional específico como figura de referencia que garantice una adecuada intervención y que sirva de enlace entre el centro y las familias. Éste tiene que contar con un perfil personal y profesional acorde a las necesidades de atención que plantea la familia, así como con la formación y experiencia adecuadas.

El papel del profesional de referencia debe centrarse –al margen de los aspectos relacionados con la transmisión de información sobre la situación del menor en el centro y de los aspectos estrictamente asistenciales o educativos– en la provisión a las familias de un acompañamiento integral orientado a abordar las necesidades específicas que cada familia pueda tener. Desde ese punto de vista, el profesional de referencia debería ser capaz de desarrollar una labor de asesoramiento y acompañamiento, de carácter individual, que ayude a las familias a manejarse en la red de recursos y a avanzar, de resultar necesario, en un proceso de inserción.

4.7. Equipamiento e infraestructuras suficientes y adecuadas

Todo programa de atención a familias monoparentales debe de contar con un entorno físico adecuado en el cual llevar a cabo la intervención. En el caso de programas desarrollados en centros, éstos deben de disponer de equipamiento material e infraestructuras suficientes, adecuadas, limpias y en buen estado de conservación de manera que permitan garantizar una práctica educativa de calidad (Child Care Aware, 2010). Asimismo, las instalaciones han de cumplir las normas de seguridad y salud aplicables de acuerdo a la normativa vigente. Para los programas desarrollados en el domicilio, a través de la figura del canguro, el lugar en el que se atiende a los niños/as tiene que ser un lugar seguro en el que se pueda garantizar una correcta atención a los niños y niñas (National guidelines for childminders, Gobierno de Irlanda, 2010).

4.8. Condiciones laborales adecuadas

Todo programa de atención a familias monoparentales debe de contar con los suficientes profesionales para hacer frente a la carga de trabajo y evitar la sobrecarga, y ofrecer a los profesionales unas condiciones salariales y laborales adecuadas. Los responsables los programas de atención infantil deben garantizar unas condiciones laborales óptimas que minimicen los riesgos laborales para la seguridad y salud de los trabajadores en el aspecto físico, psíquico, social o emocional. Los profesionales del programa deben ser observados y apoyados en su trabajo y los responsables deben saber cómo se realiza el trabajo y, a su vez, tienen que proporcionar un espacio en el que los trabajadores puedan manifestar su opinión, así como hacer propuestas de mejora (Child Care Aware, 2010).

Además, los profesionales de los programas de atención a familias monoparentales deberían tener, como paso previo a la intervención, sus roles y responsabilidades claramente definidos. En ese sentido, los manuales de buenas prácticas indican la necesidad del programa de contar con documentos escritos en los que se recojan las políticas, planes y protocolos de actuación. Esta información recogida por escrito facilita la formación del personal y más adelante el adecuado cumplimiento del trabajo. Además, los profesionales tienen que compartir una cultura de organización abierta, sentirse constantemente apoyados y supervisados. En esa labor de acompañamiento los responsables de los programas deben proporcionar al personal un espacio de reflexión que permita manifestar inquietudes y hacer propuestas de mejora (Child Care Aware, 2010).

Por otra parte, el programa tiene que promover además formación continua y el reciclaje de los profesionales, que permita actualizar conocimientos y adaptarse a las necesidades de la práctica diaria (Scottish Executive, 2010). Además de contar con esta figura de referencia, los padres y madres deberían de contar con un protocolo de actuación en caso de que haya quejas o reclamaciones. Todas las familias que participen en el programa tienen que saber a quién dirigirse y cómo hacerlo en caso de que sea necesario.

4.9. Integración comunitaria y acceso a la red de recursos

Todo programa de atención a familias monoparentales debe facilitar a los usuarios el acceso a recursos y/o servicios ajenos al programa. Estos programas deben promover la integración de

las familias usuarias y su participación en la comunidad para promover la competencia familiar y la integración en el mercado de trabajo (Fernández del Valle, 1998).

Con este objetivo, es necesario que los profesionales del programa mantengan una coordinación permanente y una comunicación fluida con los servicios sociales de base, en especial, así como con otro tipo de servicios (centros escolares, centros de salud, etc.). En este sentido, los protocolos de coordinación entre servicios para el trabajo red facilitan esta tarea y permiten a las familias conocer qué servicios hay disponibles y cómo acceder a ellos. Diferentes autores destacan la necesidad de fomentar las redes de apoyo como estrategia para que las familias alcancen una plena integración en la comunidad. En este sentido, los programas de atención a familias monoparentales deben promover la relación entre los usuarios de cara a fortalecer la red de apoyo informal de estas familias.

4.10. Óptima relación entre las familias usuarias y el programa

Todo programa de atención a familias monoparentales debe de garantizar una relación adecuada basada en la honestidad, confianza y transparencia entre los usuarios y los profesionales. Según muchos autores, un objetivo básico subyacente a todo proceso de intervención es la búsqueda de la participación, la colaboración, responsabilidad e implicación de la familia. El programa debe garantizar la confidencialidad de los usuarios y tener en cuenta la opinión tanto de padres/madres como de sus hijos/as. Además, en la medida de lo posible el programa debe hacer partícipes a los niños y niñas. Según la edad y madurez de los niños y niñas usuarios del programa se deben implementar actividades y estrategias de participación de los menores (Proyecto macro del centro de día del Gobierno de Cantabria, 2009).

Todos los padres/madres usuarios deben de contar con un espacio en el que comunicar preocupaciones, quejas y realizar propuestas de mejora (Child Care Aware, 2010). Asimismo, los profesionales tienen que conocer el grado de satisfacción por parte de los usuarios en relación a la calidad del servicio, su diseño, desarrollo y la relación entre profesionales y usuarios. Además, todas las familias usuarias deberían de recibir un constante y suficiente *feedback* por parte de los profesionales. Las familias han de ser informados de forma periódica de la evolución de la intervención, de cómo están sus hijos/as y de los resultados obtenidos, así como de cualquier decisión o cambio que se tome sobre el plan de atención.

4.11. Eficiencia económica del programa

Todo programa de atención a familias monoparentales debe de llevar a cabo un análisis de coste-beneficio que permita hacer una valoración de la intervención en términos económicos. La implementación del programa tiene que garantizar su eficacia y el coste tiene que estar suficientemente justificado con la obtención de los resultados del programa.

El programa será eficaz en la medida que la valoración de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados por el programa sean favorable. El recoger información sobre la consecución de objetivos y de la calidad del trabajo implementado en casos individuales permitirá contar con suficiente información para valorar la rentabilidad del programa y conocer el servicio prestado (Departamento de Salud, Gobierno del Reino Unido, 1999).

A modo de resumen la siguiente tabla recoge los indicadores de buena práctica que deben guiar el trabajo de todo programa de atención a familias monoparentales.

INDICADORES BUENA PRÁCTICA
- Análisis del entorno
- Criterios de inclusión y exclusión claramente definidos
- Marco teórico de referencia
- La atención debe ser personalizada / individualizada
- Todo plan de atención ha de ser evaluado
- Profesional de regencia acorde con las necesidades de los usuarios
- Equipamiento e infraestructuras suficientes y adecuadas
- Condiciones laborales de los profesionales adecuadas
- Integración comunitaria y acceso a la red de recursos
- Óptima relación entre las familias usuarias y el programa
- Evaluación del servicio
- Eficiencia económica del programa

5. PROGRAMAS DE ATENCIÓN A FAMILIAS MONOPARENTALES DE LA CAPV

5.1. Introducción y metodología

5.1.1. Estructura, contenidos y aspectos metodológicos

Esta segunda parte del informe recoge la descripción, el análisis y la valoración de tres programas de atención a familias monoparentales establecidos en la CAPV y que son financiados, en todo o en parte, por las administraciones públicas. Como se ha señalado en la introducción, para mantener la necesaria confidencialidad en la difusión de la información cada uno de los programas se denomina mediante una inicial A, B o C, y no mediante su nombre completo.

Los métodos de recogida de información utilizados para la realización de este informe han sido los siguientes:

- Revisión de las memorias de actividad de los tres programas.
 - Programa A: Memoria de actividades de 2009.
 - Programa B: Memoria del programa del año 2007.
 - Programa C: Memoria técnica del trabajo realizado en 2008 y primer trimestre de 2009.

- Estudio de la información disponible en las páginas electrónicas de cada una de las tres asociaciones.
- Visitas de estudio a cada uno de los tres programas¹¹. Estas visitas permitieron cumplimentar unas fichas de petición de datos y fueron realizadas en las siguientes fechas:
 - Programa A: 06 de mayo de 2010.
 - Programa B: 14 de mayo de 2010.
 - Programa C: 01 de junio de 2010.
- Entrevistas a las responsables de los programas:
 - En el Programa A fueron entrevistadas la presidenta y vicepresidenta de la Asociación, así como la trabajadora social responsable del programa.
 - En el Programa B se entrevistó a la presidenta de la Asociación como principal responsable del programa.
 - En el Programa C se entrevistó a la asesora jurídica de la entidad, como principal responsable, y a una educadora de la Asociación.
- Entrevistas a profesionales y canguros:
 - En el Programa A se entrevistó a una monitora-educadora y a una profesional que realiza tareas de administración.
 - En el Programa B se entrevistó a tres personas que realizan en la actualidad labores de canguero.
 - En el Programa C se entrevistó a una persona que realizó labores de canguero.
- Entrevistas a familias usuarias:
 - En el Programa A se entrevistó a tres madres usuarias.
 - En el Programa B se entrevistó a tres madres usuarias del programa.
 - En el Programa C se entrevistó a una madre usuaria.

El objetivo principal de esta parte del informe es el de plasmar con la mayor transparencia posible el trabajo que se realiza en cada programa, así como sus principales características. Debe tenerse en cualquier caso en cuenta que el trabajo realizado no consiste en una inspección de los servicios prestados y/o de las instalaciones —función que compete a otras instan-

¹¹ En el Anexo 1 se recogen las fichas de petición de datos recogidas en las visitas de estudio y los guiones de entrevistas utilizados.

cias— ni en una evaluación del impacto de los programas, para lo cual hubiera sido necesario aplicar una metodología diferente. Por el contrario, con el trabajo realizado se ha pretendido, básicamente, analizar en qué medida los servicios que cada entidad presta recogen los criterios de buena práctica señalados en el capítulo anterior y, sobre todo, al objeto de mejorar la planificación de los servicios de atención a las familias monoparentales de la CAPV, cuáles son los elementos positivos y negativos de cada una de las fórmulas de atención utilizadas. La información que se incluye en el informe, y la consiguiente valoración, se basa única y exclusivamente en las fuentes de datos señaladas anteriormente, que son de carácter eminentemente cualitativo. En ese sentido, puede que haya algún aspecto de la intervención que realizan estas asociaciones que no quede fielmente reflejado, bien por una inadecuada transmisión de la información, derivada por ejemplo de la ausencia de registros relativos a todas las cuestiones planteadas, bien por una mala interpretación de la información recogida. Con todo, cabe pensar que la combinación de diversos puntos de vista —información administrativa, responsables de los programas, trabajadoras y usuarias— permite obtener una visión suficientemente fiel de las principales características de cada uno de ellos.

Por otra parte, es importante destacar que —en general— la información recogida sobre el funcionamiento de los programas hace referencia al último ejercicio que fue financiado por el Departamento de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno Vasco. En el caso del programa A los datos analizados corresponden al 2009 y la información del programa C corresponde al último trimestre de 2008 y el primero de 2009. En tercer lugar, la información recogida sobre el programa B hace referencia al ejercicio del 2007, salvo para el apartado de eficiencia económica que ha sido elaborado con los datos del ejercicio 2009. También debe señalarse —especialmente en lo que se refiere a la información económica— que no siempre ha sido posible desligar por completo la información relativa a los programas de atención infantil del resto de las actividades que prestan cada una de las entidades promotoras.

Otro aspecto a destacar de la recogida de la información concierne al método utilizado para seleccionar a las personas —madres usuarias y profesionales de cada programa— entrevistadas. La selección de estas personas no fue realizada de forma aleatoria, sino que fueron escogidas y propuestas por las responsables de cada uno de los programas. Además, en el programa C, a diferencia de los otros dos programas, solamente se tuvo acceso a una familia usuaria y a un profesional de intervención. Entre las razones argumentadas por las responsables para no entrevistar a más familias y canguros están la de mantener la confidencialidad de las familias y sobre todo la falta de contacto en la actualidad con las familias usuarias y con las canguros ya

que ambas fueron seleccionadas por los Servicios Sociales de Base y éstos fueron los que tuvieron una relación más directa con estas personas.

En relación a la estructura de esta segunda parte del informe, los datos analizados han sido agrupados en seis bloques de información diferentes, además de esta introducción:

- el primero repasa brevemente el marco teórico y los objetivos de cada uno de los tres programas estudiados,
- el segundo recoge los datos relativos a la atención a las personas usuarias (organización del trabajo, atención personalizada, relación con los usuarios, etc.).
- el tercero presenta información sobre las fórmulas de coordinación con otros recursos de la red de servicios sociales.
- el cuarto analiza la gestión relativa a los recursos humanos y materiales de los que dispone cada uno de los tres programas; y
- el quinto recoge algunos datos, de carácter orientativo, sobre la eficiencia económica de cada programa.

Finalmente, cabe señalar que el primer borrador de este informe se elaboró en junio de 2010, y que no se recogen posibles cambios en los elementos analizados que hayan podido darse con posterioridad a esa fecha. Sí se han introducido, sin embargo, en diciembre de 2010, una serie de correcciones planteadas por las personas responsables de los tres centros.

5.1.2. Principales características de los programas analizados

A modo de resumen, y con el objeto de facilitar la comprensión de este análisis, en la siguiente tabla se recogen las principales características de los tres programas analizados.

Tabla 17. Características principales de los programas de atención a familias monoparentales de la CAPV.

	PROGRAMA A	PROGRAMA B	PROGRAMA C
Características de la Asociación que gestiona el programa	La entidad gestora tiene como objetivo: <ul style="list-style-type: none"> - apoyar a grupos minoritarios en riesgo de exclusión social, - apoyar a diferentes asociaciones, - prevenir la marginación de menores, - apoyar a familiares de enfermos crónicos, - proporcionar apoyo familiar a menores inmigrantes, y - apoyar a familiares de víctimas del terrorismo. 	La entidad gestora tiene como objetivo: <ul style="list-style-type: none"> - mejorar las circunstancias sociales y condiciones de vida de las familias monoparentales, - coordinar, representar y hacer valer sus intereses, - trabajar para lograr políticas socialmente responsables, y - trabajar para cambiar las actitudes públicas que marcan a estas situaciones. 	Asociación que promueve la defensa de los derechos de las mujeres y proporciona principalmente: <ul style="list-style-type: none"> - asistencia y actuación específica en el ámbito judicial-civil-penal - asistencia e información interactiva en aspectos sociales e institucionales - asistencia psicológica a víctimas de malos tratos, violencia de género, agresiones sexuales y preparación psicológica pre- y post-judicial
Municipios atendidos	Uno en un Territorio Histórico	22 en un TH y uno en otros	Dos en un TH y uno en otro
Servicio principal de cada programa	Centro de atención a menores que funciona como guardería y ludoteca	Canguros a domicilio	Canguros a domicilio
Servicios adicionales	Traslado a centros educativos. Grupo de auto-ayuda para madres. Actividades de formación para las madres. Asistencia legal y jurídica, y asesoramiento para la tramitación de prestaciones económicas.	Servicio de guardería durante cinco semanas en junio y julio de 2007. Asistencia legal y jurídica, y asesoramiento para la tramitación de prestaciones económicas.	Asistencia legal y jurídica.
Duración de la actividad	Se inicia en 2008 y en la actualidad continúa prestando servicios con financiación del Gobierno Vasco.	Se inicia en 2002 y continúa prestando servicios con financiación de Diputación Foral y de algunos ayuntamientos.	Su actividad tuvo lugar durante el último trimestre de 2008 y el primero de 2009.
Número de personas atendidas	En 2009 atendió a 80 familias (80 madres y 97 niños/as).	En 2009 atendió a 23 familias (21 madres, 2 padres y 29 niños/as).	Entre 2008 y 2009 atendió a 9 familias (9 madres y 10 niños/as).
Profesionales	En 2009 la plantilla se conformó por cuatro monitoras-educadoras, tres trabajadoras sociales y un profesional que realizó tareas de tipo administrativo.	En 2007 el programa contó con 167 canguros y tres profesionales de la Asociación. En 2009 el programa tiene 21 canguros.	Entre 2008 y 2009 la plantilla del programa se compuso de 8 canguros y dos profesionales responsables de la Asociación.
Presupuesto	Durante 2009 el Gobierno Vasco concedió una subvención por importe de 206.000,00€, de los que el 75% fue abonado en 2009. Del 25% restante, 51.500,00€, se rechazó el gasto en concepto de coordinación general del programa por un importe de 36.000,00€ y finalmente se abonaron 15.500,00€. Las responsables del programa indican que el gasto total del ejercicio 2009 ascendió a 213.616,00 €.	Durante 2007 contó con una financiación del Gobierno Vasco de 226.971,90€ para el conjunto de todos los programas desarrollados por la Asociación. El pago del 25% de dicha subvención se retrasó hasta enero de 2010. Durante 2009 contó con 81.246,00€ de Diputación Foral, Ayuntamientos y cuotas de los/as socios/as.	Durante 2008 contó con una financiación de 50.000,00€.

5.2. Marco teórico y objetivos de los programas

5.2.1. Objetivos generales

Los tres programas de atención a familias monoparentales comparten el mismo objetivo principal, el de apoyar y atender a los hijos e hijas de unidades familiares monoparentales, en los tramos horarios coincidentes con el horario laboral o formativo de sus madres/padres en los que otros servicios no puedan cubrir esta función. En los tres programas analizados se plantea un recurso que mejore la inserción socio-laboral de familias monoparentales en situación de necesidad y sirva como instrumento para la conciliación de las obligaciones familiares con las necesidades asistenciales, formativas y ocupacionales de aquellas personas con cargas familiares no compartidas y con recursos económicos escasos.

De manera específica, el objetivo principal del programa A que se recoge en su página web es el siguiente:

“La mejora de la calidad de vida de las familias monoparentales que actualmente no disponen de medios económicos o cuentan con escasos recursos y no sólo se limita a la atención de los menores sino que se colaborará en la mejora de la calidad de vida de toda la unidad familiar con: la detección de problemas sociales, la creación de un espacio de intercambio de experiencias, la información y asesoramiento sobre recursos, la aportación de prestaciones no económicas, la colaboración en la mejora de la capacidad de inserción laboral de las familias participantes, la atención y seguimiento social, la coordinación de intervenciones con los servicios sociales de base u otros que participen en el proceso”.

De acuerdo con la información disponible en la página electrónica del programa B, este servicio forma parte de un programa de conciliación y tiene como objetivo principal:

“La conciliación de las obligaciones familiares con las necesidades socio laborales de aquellas personas con responsabilidades familiares no compartidas y de parejas con recursos económicos escasos y trata de cubrir las siguientes situaciones: acudir a entrevistas de trabajo, ampliar la formación, resolver trámites legales o administrativos, recibir tratamiento sanitario, asistir a reuniones escolares y sobre todo... conciliar las obligaciones familiares y laborales, cubriendo los desfases horarios de aquellas personas que presentan una situación económica baja con responsabilidades familiares”.

Por último, la Asociación del programa C en la página web del programa Canguros se definía¹² el servicio como:

“Un programa de inserción piloto dirigido a mujeres titulares de hogares monoparentales que al afrontar en solitario el cuidado de sus hijos e hijas se encuentran con grandes dificultades a la hora de conciliar su vida familiar con la formativo-laboral...que pone a su disposición una persona que asistirá a sus hijos y a sus hijas con total garantía posibilitándoles el acceso al mercado de trabajo con la tranquilidad de que su familia estará bien atendida”.

5.2.2. Marco teórico

Los tres programas objeto de estudio de este informe proporcionan, como se acaba de ver, un servicio de cuidado y atención de los niños y niñas de familias monoparentales que no tienen recursos suficientes para hacer pago de un cuidador privado y necesitan ayuda para conciliar vida laboral y familiar. Las responsables de los tres programas coinciden a la hora de afirmar que la idea de poner en marcha este tipo de servicio surge de su experiencia en la intervención con familias de estas características y como respuesta a las necesidades específicas que estas familias plantean en lo que se refiere a la atención infantil.

El programa A se define como guardería de bebés y ludoteca para niños/as más mayores y se diferencia de los otros dos programas en que el servicio de atención a los niños y niñas se realiza en un centro y no en el domicilio de las familias. De acuerdo con las explicaciones facilitadas por los responsables del programa, las razones que les han llevado a optar por la fórmula de atención en un centro específico son básicamente dos:

- Por un lado, la mayor eficiencia económica, en la medida en que consideran que atender a una persona a domicilio supone un coste sensiblemente mayor (*“En este centro con el mismo personal que en un programa de intervención a domicilio se atiende a muchos más niños”*).
- Por otro, la mayor confianza que despierta entre las madres el uso de un centro específico frente a la atención en el propio domicilio, en ausencia de la madre, que genera en determinados casos una cierta intranquilidad por parte de las madres usuarias (*“Se fían más de dejar al niño en el centro de que alguien vaya a sus domicilios... creen que en el centro estarán mejor atendidos... con este recurso se sienten más tranquilas, más apoyadas”*).

¹² En la actualidad esta página web ha dejado de estar disponible.

El programa B se define como un servicio de canguros a domicilio para atender a los niños y niñas durante el horario laboral de sus madres/padres. Conforme a la información proporcionada por la responsable del proyecto la razón principal para poner en marcha este programa es la de cubrir los horas de atención a los niños y niñas que no pueden ser cuidados por sus padres, bien por estar formándose o trabajando, y cuando la cobertura de los centros públicos dirigidos a la población general no sea suficiente. (*“La filosofía que subyace al programa es llegar donde no llegan los demás –ludotecas, centros escolares, clubs de tiempo libre, etc.–... Se busca cubrir los desfases horarios entre jornada laboral y centros educativos, no sustituir a otros servicios sino que solamente se pretenden cubrir esos desfases horarios”*).

En el programa C, las familias monoparentales también cuentan con la ayuda de canguros a domicilio para atender a los menores. Las razones que llevan a la Asociación a poner en marcha este proyecto son dos:

- En primer lugar, el programa busca satisfacer las necesidades formativo-laborales de las usuarias por lo que proporciona atención a los niños y niñas cuando sus madres se tienen que ausentar por trabajo o formación.
- En segundo lugar, el programa busca que las beneficiarias no sean solamente las madres usuarias sino que las mujeres que ejercen las labores de canguro también se beneficien de su participación. (*“es un programa ‘bidireccional’ ya que las personas que realizan labores de canguro también son mujeres receptoras de Renta básica y en definitiva es un programa que apuesta por la inserción de todas las participantes”*).

Los objetivos generales de las tres entidades se centran fundamentalmente, como se ha visto, en la provisión de un tiempo de atención y cuidado de cara a conciliar las responsabilidades familiares y laborales. Son menos habituales sin embargo las referencias a la intervención específica que se realiza con los propios niños/as atendidos, y, salvo en el caso del programa A, no se hace referencia expresa a la prestación de servicios socioeducativos y formativos específicamente orientados a la mejora de las capacidades cognitivas y/o a la estimulación psicoeducativa de los niños/as atendidos.

5.3. Población atendida

5.3.1. Criterios de inclusión y exclusión de las personas usuarias

En relación a los criterios de inclusión y exclusión, la carencia de recursos económicos –además de la monoparentalidad– resulta el factor que más a menudo se tiene en cuenta:

- El programa A cuenta con unos criterios de admisión claramente definidos. El servicio está dirigido exclusivamente a familias monoparentales en las que bien el padre o bien la madre se encargan en exclusiva de la custodia de su/s hijo/s y no cuentan con suficientes recursos para conciliar vida familiar y laboral. Para determinar esas situaciones, antes de iniciarse la intervención la coordinadora de este programa siempre se coordina con el/la trabajadora social del Servicio Social de Base correspondiente y confirma que la familia a atender no cuenta con recursos económicos suficientes para hacer frente al pago de un cuidador/canguro privado y no conviva con algún familiar que pueda ayudarle en las tareas de cuidado y atención a los/as niños/as.
- Al igual que en el programa A, el programa C establece una serie de criterios de admisión vinculados a los ingresos económicos de la unidad familiar y, fundamentalmente, a la percepción de la Renta de Garantía de Ingresos. Desde ese punto de vista, el programa C se orienta por tanto, de forma exclusiva, a familias que están desarrollando un proceso de inserción y cuentan con recursos económicos insuficientes. En este caso, la selección de las familias hecha por las trabajadoras sociales se ajustó en todo momento a los criterios de necesidad asistencial y percepción de la Renta de Garantía de Ingresos indicados por las trabajadoras de la Asociación adscritas al programa. Según comentan las responsables del programa, desde la Asociación se les dio unos criterios claros en cuanto a necesidad del servicio y situación económica precaria de todas las participantes para proceder a la selección de las familias.
- Por otra parte, según informa la responsable del programa B, los criterios de inclusión y exclusión –monoparentalidad y falta de recursos económicos– están claramente definidos. En el caso de la atención de usuarios/as derivados por la Diputación Foral y que participan en el programa Sarbideak, solamente se tuvo en cuenta que fueran familias monoparentales ya que la carencia de ingresos económicos no fue tenido en cuenta como criterio de inclusión en el programa.

Los programas analizados también aplican determinados criterios en lo que se refiere al género de las personas a cargo de las familias atendidas:

- El programa A cuenta con criterios de discriminación positiva hacia las mujeres que en la práctica no han sido necesarios ya que la principal demanda del servicio es femenina.
- En el caso del programa C, según las explicaciones de la responsable del programa y la memoria presentada en el Gobierno Vasco, el programa admite exclusivamente a mujeres. Sin embargo, la información disponible en la página electrónica de la Asociación no permite confirmar que el programa esté exclusivamente orientado a mujeres. (*“está dirigido a aquellas mujeres –sin excluir hombres– titulares de hogares monoparentales...”*).
- En el caso del programa B, de acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa, este programa no cuenta criterios de exclusión por género (*“el servicio atiende indistintamente a hombres y a mujeres”*) pero la principal demanda, al igual que en el programa A, es femenina.

Por otra parte, además de ayudar a las familias a conciliar la vida laboral y la familiar, los tres programas prestan también servicios de atención a menores en situaciones de crisis y a víctimas de violencia de género. De acuerdo con las explicaciones de las responsables de los tres programas la principal razón para prestar este servicio es que en la mayoría de las ocasiones estas madres/padres no han iniciado un proceso de inserción sociolaboral pero sí necesitan ayuda para atender a sus hijos e hijas.

- Un total de 13 madres usuarias del programa A en 2009 fueron víctimas de violencia doméstica. De este grupo de madres un total de siete residían en centros de acogida del Ayuntamiento de X.
- En el programa C hubo dos usuarias víctimas de violencia de género y una canguro que vivían en un piso de emergencia del Ayuntamiento de X.
- En el caso del programa B, según las explicaciones de la responsable del programa y la información proporcionada por una de las canguros entrevistadas, el programa sí atiende a víctimas de violencia de género pero la información recogida no permite conocer el número exacto de familias atendidas.

Otro rasgo común relacionado con los criterios de admisión de los tres programas es la inexistencia de criterios de inclusión y exclusión vinculados a la procedencia de las familias. En los tres programas se atiende por igual a familias de origen español como a inmigrantes. Además, en el caso de

familias inmigrantes ninguno de los tres programas tiene en cuenta la situación legal de estas familias; los tres programas proporcionan de igual manera servicios a personas con permiso de residencia y aquellas en situación irregular. El único de los tres programas que proporciona información sobre el origen de las familias atendidas es el programa A, en el que la presencia de niños/as de procedencia extranjera es muy alta. De hecho, en la memoria de este programa de 2009 se señala que el 77% de las familias atendidas fue de procedencia extranjera. De acuerdo con las explicaciones de la coordinadora del programa, una de las razones por la que el programa atiende a menores de familias inmigrantes es porque son familias que llegan al país una vez que se ha iniciado el curso escolar. Esto hace que no sea posible que cuenten con una plaza disponible de guardería y tengan que recurrir al programa. (*“Llegan a mitad de curso escolar por lo que no cuentan con plaza en una guardería pública y el programa tiene que atenderles para que estas madres se puedan incorporar al mundo laboral”*).

Por último, con respecto a los criterios de inclusión y exclusión de los/as niños/as atendidos, el programa A se diferencia de los otros dos programas en que se establece, de forma específica, un límite de edad de 16 años para los/as niños/as objeto de intervención. La razón estriba en que se pretende evitar que en grupos de hermanos/as el de mayor edad se haga cargo del cuidado de los pequeños. Los otros dos programas no establecen un límite de edad de atención de los menores, aunque, de acuerdo con las explicaciones de las responsables de ambos programas, la edad máxima de los niños y niñas que atienden las canguros no suele superar, salvo en casos excepcionales, los 12 años¹³.

5.3.2. Cobertura de los programas

Los tres programas de atención a familias monoparentales difieren de manera considerable en lo que respecta al número de familias que atienden. A modo de resumen, se puede señalar lo siguiente:

- En el caso del programa A a lo largo de 2009 se atendió en el centro a un total de 80 familias (80 madres y 97 niños/as).
- En el programa C entre el último trimestre de 2008 y el primero de 2009 se atendió a nueve familias (9 madres y 10 niños/as).

¹³ De acuerdo con la responsable del programa B, en una ocasión la edad del menor atendido fue superior a los doce años porque se trataba de un niño que padecía un Trastorno de Espectro Autista. En este caso el recurso no fue implementado con el objeto de conciliar vida laboral y familiar, sino, más bien, al objeto de ofrecer un servicio de respiro a la madre usuaria.

- En el caso del programa B la información obtenida de la memoria del programa, la visita de estudio y la entrevista a la responsable no permite conocer con exactitud el número de familias participantes en 2007, momento en el que el programa contó con la subvención del Gobierno Vasco. Sin embargo, la responsable del programa sí proporciona datos de atención de 2009. En este ejercicio el programa atendió a 23 familias (21 madres, 2 padres y 29 niños/as).

En el programa A se atiende a familias que acuden directamente al servicio y a familias derivadas de diferentes servicios y entidades –Servicios Sociales de Base, Servicio de Inserción Social, Servicio de Infancia y Familia y Departamento de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de X, así como del Área de Atención al Menor de la Diputación Foral–. A lo largo de 2009 el 37,5% (30 madres) de las madres usuarias acudieron directamente al servicio y el 62,5% (50 familias) fueron derivadas de diferentes servicios. Las madres que acuden directamente al programa antes de iniciar su participación son derivadas a los Servicios Sociales de Base y en los registros del programa cuentan como si fueran familias derivadas de estos servicios.

En la siguiente tabla se puede apreciar como de las 80 familias atendidas a lo largo del año un 90% fueron familias que a su vez recibieron atención del Ayuntamiento de X.

Tabla 18. Familias monoparentales atendidas por el programa A por servicios sociales. 2009

		Nº familias	%
Ayuntamiento de X	Servicios Sociales de Base	63	80,0
	Servicio de Inserción Social	7	8,8
	Servicio de Infancia y Familia	1	1,3
Servicios Sociales de titularidad foral		4	5,0
Área de Atención al Menor de la Diputación Foral		4	5,0
TOTAL		80	100,0

En relación a la cobertura de este programa respecto al total de la demanda potencial, los datos que se presentan en la memoria de 2009 del Departamento de Intervención Social del Ayuntamiento de X indican que de un total de 6.122 hogares que reciben la Renta de Garantía de Ingresos 874 (14,3%) son hogares que corresponden a familias monoparentales. Este grupo de familias (874 hogares) cumple los principales criterios de inclusión del programa A –ser monoparental, con pocos recursos económicos y en proceso de inclusión sociolaboral– por lo que son familias susceptibles de participar en dicho programa. A la vista de los datos se puede afirmar que la cobertura del programa A fue de un 9,15% del total de familias monoparentales receptoras de la RGI en el Ayuntamiento de X. Si la demanda potencial se analiza en otros términos, puede decirse que el programa

atiende al 5,5% de las familias monoparentales atendidas por los servicios sociales municipales de X (1.452 familias, según la Memoria del Departamento) o al 18% de las casi 500 familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento residentes en la ciudad¹⁴.

En el caso del programa C, el servicio atendió a nueve madres perceptoras de Renta Básica titulares de hogares monoparentales, de las que seis residían en el municipio de X¹⁵, dos en Y y otra en Z.

Los datos puestos a disposición por parte del programa B no permiten indicar cuál fue el número exacto de familias atendidas a lo largo de 2007. De los datos que se presentan en la memoria de actividades de este programa sí se puede señalar que el programa a lo largo de 2007 prestó un total de 16.465 horas de intervención y que una parte sustancial de la intervención realizada por las profesionales del programa consistió en la realización de entrevistas a personas interesadas en ser canguros, a usuarias del programa y a nuevas candidatas. Estas personas entrevistadas procedieron de diferentes municipios de la provincia de X y de otro municipio en la provincia de Y. En 2009, de acuerdo con los datos facilitados por la entidad, se atendió a un total de 23 familias. Si se utilizan las mismas tasas de prevalencia utilizadas hasta el momento, cabría pensar que el programa atendió en torno al 2% de las más de 1.300 familias monoparentales que, de acuerdo a las estimaciones realizadas, residen en X en situación de pobreza de mantenimiento.

Otro dato que aporta información sobre el análisis de cobertura de cada programa es la existencia de listas de espera para participar en el servicio.

- Las responsables del programa A indican que en la actualidad es un servicio en el que sí hay listas de espera para que las familias inicien la participación en el programa. Además, en el caso de las familias que solicitan participar en el programa y que también necesitan del servicio de traslados al centro educativo los plazos de espera para participar en el programa son más largos. De acuerdo con las explicaciones de las responsables del programa, la principal razón por la que no se proporciona siempre este servicio de traslados a los centros educativos es la falta de dotación de personal. Este servicio de recogida y entrega de niños/as es una tarea que recae principalmente en los voluntarios y en la actualidad el pro-

¹⁴ Para calcular esa cifra, se ha tenido en cuenta una prevalencia de familias monoparentales del 4% (Encuesta de Hogares 2008) y una prevalencia de la pobreza de mantenimiento del 12% en esas familias (EPDS, 2008). Se trata en cualquier caso de una estimación meramente orientativa, ya que tanto la prevalencia de las familias monoparentales como su tasa de pobreza puede ser diferente en los diversos municipios.

¹⁵ De forma muy orientativa, y utilizando las mismas prevalencias utilizadas para X, podría pensarse que el programa atendió en el municipio de X al 25% de las familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento.

- grama no cuenta con suficientes personas que presten este tipo de servicios a todas aquellas familias que los solicitan.
- Las responsables del programa C indican que este servicio sí tiene lista de espera para ser admitido. En este sentido, se indica que los Servicios Sociales de Base con los que colaboran tienen posibles candidatas para participar en el programa pero la escasa duración prevista del programa (tres meses) y la falta de coordinación en ocasiones hacen que solamente sean nueve las familias atendidas en este programa.
 - Por último, en el caso del programa B, al igual que en programa A, según las indicaciones de la responsable el programa no tiene listas de espera (*“el programa atiende a todas las familias monoparentales con pocos recursos económicos que necesiten ayuda para conciliar vida laboral y familiar”*). Sin embargo, es necesario indicar que a lo largo de 2008 y parte de 2009 esta entidad no proporciona servicios de canguros a todas las familias interesadas. De acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa, la principal razón para no proporcionar servicios fue que el Gobierno Vasco denegó la subvención para la financiación del servicio aduciendo que el programa no alcanzaba la puntuación mínima exigida en el correspondiente baremo. En la actualidad esta entidad sigue proporcionando este servicio de atención domiciliaria gracias a otras fuentes de financiación –Ayuntamientos y Diputación Foral–.

5.4. La atención a las personas usuarias

5.4.1. Recepción de casos

En lo que respecta a la recepción de casos, las características específicas de cada uno de los programas estudiados hacen que el procedimiento de derivación y recepción de familias en cada programa sea diferente.

- El programa A y el Ayuntamiento de X, del que recibe la mayoría de los casos, han elaborado un protocolo de coordinación y derivación de casos. De acuerdo con las explicaciones de las profesionales responsables del programa, uno de los principios básicos que subyace a la firma de este protocolo es el de promover el trabajo en red (*“Es imprescindible trabajar en red de forma que se evita la duplicidad de recursos y se garantice la coordinación de todos los agentes sociales que tienen relación de trabajo con determinado caso”*). Dicho documento tiene como principal objetivo el prestar una atención coordinada y de calidad a las familias monoparentales con las que se interviene y establece cómo ha de efectuarse la derivación de casos entre el Ayuntamiento de X –

Servicios Sociales de Base Municipales, servicios de Acción comunitaria, de Infancia y de Inserción— y el programa A. En este protocolo de coordinación se indica cómo los trabajadores sociales municipales que quieran proponer a una familia candidata para la utilización del recurso del programa A, tienen que elaborar un informe-propuesta de utilización del recurso y el plan de trabajo a realizar durante la estancia en el mismo.

Una vez realizado el informe propuesta, en el programa A se elabora un informe social, con el conocimiento y aprobación de la propia familia, con aquella información relevante del caso y que deba ser conocida por los profesionales del recurso para una mejor comprensión de la realidad familiar y del plan de intervención profesional y familiar establecido. El programa A realiza un informe social de cada caso excepto en aquellos casos que son derivados desde los servicios sociales. Dicho informe social, además de datos personales y socioeconómicos de la familia solicitante, recoge la demanda de servicio y la valoración por parte del programa A. Como paso previo a la elaboración de dicho informe, los profesionales contactan telefónicamente con el programa A para confirmar la existencia de plazas en el recurso y realizar una primera presentación del caso. Con el fin de agilizar el proceso, las profesionales del caso pueden, una vez confirmada la existencia de plaza en el recurso, fijan con la trabajadora social del programa A la fecha de incorporación y otros aspectos que puedan ser relevantes para una intervención rápida y eficaz previa al envío del informe social.

Por otra parte, el programa A recibe a familias que acuden directamente al centro. El trabajo de publicidad y difusión del proyecto —elaboración de una página web, intervenciones en medios de comunicación, rotulación exterior del centro, publicación de anuncios en prensa para captación de voluntarios, etc.— llevado a cabo por la Asociación permitió a 30 madres conocer el servicio y solicitar información sobre el mismo. En estos casos, según el protocolo de coordinación y derivación, las responsables del programa A se pusieron en contacto con los profesionales del Ayuntamiento de X para iniciar la puesta en marcha del servicio. En algunos casos, una vez que el programa A comprobó que la familia cumplía con los criterios de inclusión, se inició la intervención incluso antes de que el Servicio Social de Base hubiera dado su visto bueno.

- En el programa C, las responsables del programa dieron a conocer el recurso a los Ayuntamientos con los que ya colaboraban en otros servicios de la Asociación. En aquellos dos municipios —X e Y— en los que se mostró interés por participar en el programa se firmó un convenio de colaboración entre la Asociación y la entidad municipal. En estos dos municipios, una vez que se firmó dicho convenio, las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales

de Base, tras una primera reunión informativa sobre objetivos, criterios de inclusión y exclusión y condiciones laborales de las canguros, realizaron un estudio de expedientes y seleccionaron a las candidatas. Tras seleccionar a las usuarias y a las canguros, las trabajadoras sociales informaron a la coordinadora del programa de su selección y todas las madres y canguros candidatas fueron admitidas en este servicio.

Este servicio de canguros también atendió a dos usuarias de un piso de emergencia para víctimas de violencia de género del Ayuntamiento de X. En este caso la coordinadora de este centro de acogida gestionado por la Asociación del programa C con el consentimiento de la trabajadora social del Ayuntamiento de X fue la que propuso la participación de dos madres y de una canguro, ambas usuarias de este piso de emergencia. Según las explicaciones de las responsables del programa, en esta ocasión la Asociación, por no considerarlo necesario, no firmó un convenio con el ayuntamiento pero la trabajadora social del ayuntamiento de X estuvo siempre informada y la acción se llevó a cabo con su supervisión y consentimiento. (*“se trató de un caso muy particular y la asociación como ya tenía un convenio de gestión de los pisos firmado con el ayuntamiento no hizo falta firmar ningún papel... simplemente se detectó la necesidad y se respondió a la misma”*)

- En el caso del programa B, la información recabada no permite describir con exactitud en qué consiste el procedimiento de derivación de casos de diferentes servicios al programa. De acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa, esta entidad atiende a familias que son socias de la Asociación y a casos derivados por el Departamento de Política Social de Diputación Foral de X, los Servicios Sociales de Base de diferentes ayuntamientos y otros servicios o entidades sin ánimo de lucro (Fondo de Formación, Sartu, Beroa, Cáritas, Cruz Roja, etc).

5.4.2. Inicio del programa

Una vez que los profesionales del programa determinan la idoneidad del recurso para una familia, el procedimiento y organización del trabajo en cada programa es el siguiente:

- En el caso del programa A, las profesionales del servicio cuentan con un protocolo de actuación pautado que recoge por escrito información de cada familia usuaria. En primer lugar, una vez que el caso ha sido admitido, la trabajadora social responsable del programa recoge

por escrito en una ficha social datos de identificación de la familia, relación con otros servicios sociales, estructura familiar, situación laboral, económica, de vivienda y educativa y necesidades de cuidado de los menores. Este primer documento permite al programa contar con un diagnóstico básico sobre la situación y las necesidades, tanto del niño/a atendido/a como del conjunto de la unidad familiar.

Además de esta ficha, todas las familias usuarias han de firmar un contrato de participación en el programa. Este denominado *Contrato de acceso y asistencia*, firmado por ambas partes – madre usuaria y trabajadora social responsable del programa– recoge, a grandes rasgos, los servicios que se prestarán y los compromisos que asume cada parte. En este documento escrito se plasma la intensidad del servicio a recibir, es decir el horario en el que los menores serán atendidos, y cuáles son los requisitos de obligado cumplimiento por parte de cada familia. La firma de este contrato obliga a los usuarios a comunicar cualquier cambio que ocurra en su situación socioeconómica, familiar y de convivencia, a solicitar una plaza de guardería en caso de que sea necesario, y a participar en actividades propuestas por el programa. Otro de los requisitos que exige el programa a todas las madres usuarias es que sean ellas las encargadas de traer y recoger personalmente al menor del centro. Sin embargo, el programa no es rígido en este sentido y admite que haya ocasiones en las que las madres no puedan acudir en persona y deleguen esta tarea en otra persona. En estos casos el programa obliga a firmar una autorización por escrito con nombre, apellidos y número de DNI de la persona que se hará cargo de esta tarea. Por otra parte, una vez que queda firmado el contrato de participación, todas las familias usuarias del centro reciben un documento por escrito que recoge indicaciones básicas sobre la atención de los menores en el centro –llevar comida, ropa de recambio, qué hacer en caso de enfermedad, etc.–.

- En el caso del programa C, todas las familias y las canguros seleccionadas por las trabajadoras de los Servicios Sociales de Base y por las coordinadoras de la Asociación del programa C del piso de emergencia de X fueron admitidas en el programa. El programa Canguros no recoge información por escrito sobre la situación socioeconómica de la familia. De acuerdo con las explicaciones de las responsables, la principal razón por la que no se recoge información por escrito de la familia es porque no lo consideran necesario ya que estos datos constan en los archivos de los Servicios que derivan a las familias (*“se pretendía que cada parte implicada en el desarrollo del servicio asumiese sus competencias sin tener que burocratizar cada paso que se daba y ralentizar así la actividad y el trabajo de cada profesional... la información constaba en el expediente de cada familia que las trabajadoras sociales tenían abierto, nos bastó con la información verbal vertida por las trabajadoras sociales en las reuniones que mantuvimos con ellas para estudiar la admisión de las familias seleccionadas y con los*

mails que nos enviaban comunicándonos posibles candidatas al servicio y situación de cada una). Con todo, las responsables del programa subrayan que en próximas ocasiones sí sería interesante recoger por escrito dicha información y solicitar un informe socioeconómico sobre cada una de las familias admitidas a las trabajadoras sociales de los Servicios sociales de base.

Al igual que en el programa A, todas familias usuarias del programa C firmaron un contrato de participación en el programa (*“compromiso de acogida o de permanencia en el servicio”*). En este documento se recogen por escrito datos sobre la participación de la familia en el programa, el horario y tareas a realizar por parte de la canguro, nombre de los menores a los que se va a atender, el lugar de recogida y una serie de pautas de actuación ante posibles incidencias. Este documento requiere la firma de todas las partes implicadas en el programa –familias usuarias, canguros, trabajadora social responsable de la familia en los Servicios Sociales de Base y coordinadora del programa C– y su objetivo principal es el promover el compromiso de las partes y permitir que la canguro y la madre usuaria se conozcan (*“el objetivo de este documento es vincular a todas las partes, crear responsabilidades... y la firma del mismo también permitió que todas las partes implicadas se conocieran”*). Una vez que ha tenido lugar la firma del contrato en el Servicio Social de Base correspondiente, se inicia la intervención por parte de la canguro¹⁶.

- Por último, en el caso del programa B todas las familias que son derivadas por la Diputación Foral y por los Ayuntamientos son admitidas en el servicio; en estos casos el programa no recoge información por escrito sobre la situación de estas familias. Sin embargo, para aquellas familias que acuden directamente a la Asociación el programa requiere la presentación de un justificante de sus ingresos, convenio regulador de la separación/divorcio en caso de que exista y certificado de empadronamiento y de convivencia en el domicilio. En base al análisis de esta documentación se valora la idoneidad y la intensidad del servicio y en estos casos el programa tampoco recoge por escrito dicha valoración.

A diferencia de los otros dos programas, la participación en el programa B no requiere de la firma previa de un documento escrito. Una de las profesionales del programa informa de la admisión en el programa a la familia y la canguro seleccionada es la que pone directamente en contacto con la familia. En una primera visita que la canguro realiza al domicilio familiar la familia conoce a esta persona y se acuerda en qué va a consistir el servicio.

¹⁶ Pese al proceso descrito, de acuerdo con las explicaciones de la canguro entrevistada, la intervención se inicia en ocasiones por parte de las canguros sin conocer previamente a los niños que han de atender (*“el primer día me quedé sola en la casa con un bebé que no me conocía... tuve que ir a buscar al otro niño a la escuela y no sabía cómo era”*).

5.4.3. Recursos y actividades de los programas

Como ya se ha indicado al inicio de esta sección, el programa A ofrece un servicio de atención colectiva basado en un centro, en el que se atiende a los niños y niñas, mientras que los programas C y B proporcionan un servicio de canguros a domicilio, de carácter individual.

- En el caso del programa A, la actividad principal del programa consiste en la atención a niños y niñas en horario de 7:00 a 23:00 horas, de lunes a sábado. Los menores que acuden al centro participan en múltiples actividades organizadas por las cuidadoras-monitoras. En el caso de los bebés, además de atender a sus necesidades fisiológicas, se realizan actividades de estimulación temprana y con los/as niños/as más mayores se llevan a cabo tareas de apoyo extraescolar y diferentes talleres de juegos. Según los datos que se recogen en la memoria de actividad del año 2009, las profesionales del programa A realizaron la valoración de 103 familias de las que 80 utilizaron el centro para que sus niños y niñas fueran atendidos. De estas 80 madres que fueron admitidas en el programa el centro atendió a un total de 97 niños y niñas en diversos horarios en función de las necesidades de cada familia.

En la memoria del programa se indica que el programa en 2009 proporciona 21.652,50 horas de servicio y que los meses de mayor demanda son aquellos que coinciden con los períodos de vacaciones escolares (Agosto, Julio, Septiembre y Diciembre). En relación a la intensidad del recurso que recibe cada familia, las responsables del programa indican que es difícil establecer una duración media de la intervención con cada familia ya que el recurso se adapta a las necesidades de cada familia y la utilización del mismo varía en cada caso concreto.

Además de la atención a los menores en el propio centro, el programa A proporciona a algunas familias usuarias el traslado o recogida de los niños/as a o desde los centros educativos a los que acuden durante el día. En concreto, en la memoria de actividades del programa se indica que los responsables del centro se encargaron, de forma regular, del traslado o recogida de 36 menores del centro escolar al programa o viceversa. De acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa, estos desplazamientos siempre se realizan cuando el destino es el centro educativo y nunca se proporciona este servicio si tiene como objeto el que el/la niño/a acuda a actividades de ocio o tiempo libre.

Por otro lado, el programa A también cuenta con un grupo de autoayuda para las madres usuarias. Este grupo al que, según las explicaciones de la responsable del programa y las tres usuarias entrevistadas, acuden la mayoría de las madres se celebra con carácter mensual y

cuenta con servicio de guardería. Los principales objetivos de este grupo son permitir a las madres usuarias que compartan experiencias de cara a fortalecer las redes de apoyo informal, informar sobre ofertas de trabajo, sobre actividades de formación y sobre prestación de ayudas. La responsable del programa se hace cargo de que todas las familias usuarias del programa reciben por correo postal una convocatoria de la reunión y el acta de la última reunión.

Además de este grupo de autoayuda, el programa A realiza actividades de formación para las madres usuarias del servicio. En la memoria de actividades de 2009 se recoge que el programa realizó cuatro actividades formativas de las que tres cursos –sobre aspectos socio-jurídicos, recursos y ayudas, maternidad responsable, fomento de habilidades sociales y cuidado e higiene de los niños/as– fueron cofinanciadas por la Secretaría Técnica de la Diputación Foral de X. Por último, la trabajadora social del programa también atiende las demandas de todas las familias usuarias interesadas en recibir ayuda para la obtención de prestaciones económicas, fomento del empleo y mediación familiar.

- El programa C proporciona un servicio de canguros a domicilio para mujeres de familias monoparentales con hijos/as a cargo y que sean perceptoras de la Renta Básica. En este caso la coordinación, gestión, seguimiento del servicio, así como las labores de coordinación con los ayuntamientos, es llevada a cabo principalmente por una abogada que pertenece a la plantilla de la Asociación. Además, el programa también cuenta con la colaboración de una educadora de la misma Asociación. De acuerdo con las explicaciones que aportan estas dos personas no se puede determinar el número de horas exacto que dedican a estas tareas ni el contenido exacto de las tareas que desempeñan (*“dependiendo de las necesidades de cada momento del programa, al principio fueron muchas horas dedicación para llevar a cabo la colaboración de ayuntamientos, la selección de las usuarias, contratación, etc. y después fueron algo menos con el seguimiento de cada caso, la gestión mensual de las contrataciones, etc....no podría determinar cuántas horas”*).

En relación a los servicios de atención a domicilio que proporciona el programa, la intensidad del servicio depende principalmente de las necesidades de cada familia. En general, las canguros acuden a primera hora de la mañana al domicilio familiar (a partir de las 7:00h en función del horario de la madre) y atienden y acompañan a los niños y niñas al centro educativo. Por las tardes, recogen a los/as niños/as de la escuela y les atienden en el parque y/o en el domicilio hasta que la madre regresa de su trabajo o de los cursos de formación que estuviera recibiendo en ese momento. De acuerdo con las explicaciones de las responsables del programa, no hay un protocolo establecido para realizar el seguimiento de cada intervención ni se recoge por escrito la evolución de cada caso, si bien las responsables del programa, con el objeto

de recoger información sobre el desarrollo de la intervención, contactan por teléfono de forma periódica con las familias usuarias, las canguros y las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base. Según las responsables del programa, el profesional que mayor información tiene sobre cada caso es la trabajadora social del Servicio Social de Base (*“que es la que realmente realiza todo el trabajo de selección de las familias y de seguimiento”*). Las canguros, a su vez, acuden con carácter mensual a las oficinas de la Asociación a recoger la nómina y el salario y en estas visitas las responsables tiene conocimiento de la evolución de cada caso.

- Al igual que el programa C, el programa B se define como servicio de canguros a domicilio que garantiza la atención necesaria a los niños y niñas, fuera de los horarios escolares, y en aquellas épocas de vacaciones escolares, en las que es necesario garantizar la continuidad del apoyo a las familias. Este servicio de canguro es proporcionado generalmente entre semana de 7:00 h. a 23:00 h., si bien en alguna ocasión también se han proporcionado servicios de canguro en sábados de 10:00 h. a 14:00 h. De acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa, el servicio se adapta a las necesidades específicas de cada familia y la intensidad del servicio varía para cada caso concreto (*“hay casos en los que la canguro acude solamente 45 minutos por las mañanas durante muchos meses y otras que están muchas horas durante un espacio corto de tiempo... en el caso de madres que participan en cursos de formación de un mes de duración es imposible contar con una plaza de guardería pública, y la única manera de permitir que se formen es gracias al servicio de canguros”*). Al igual que en el programa C, las responsables de este programa tienen conocimiento del desarrollo de la intervención gracias a la visitas que las canguros realizan a las oficinas de la Asociación con objeto de cobrar las nóminas y a través de contacto telefónico con las usuarias.

Además del servicio de canguros a domicilio, el programa B proporcionó en 2007 un servicio de guardería de carácter gratuito durante la última semana de junio y todo el mes de julio en horario de lunes a viernes de 9:00 h. a 17:00 h. En este servicio de guardería se desarrollaron actividades lúdicas, talleres de manualidades, servicio de comedor y salidas. Según se recoge en la memoria de actividades de 2007, la entrega y recogida de los menores se realizó en algunos casos por parte de los padres/madres y en otras ocasiones fueron las canguros asignadas a cada familia las que realizaron esta tarea. En este servicio de guardería el programa atendió a un total de 27 niños/as de los que de manera simultánea se atendió a un máximo de 17 y a un mínimo de 5. De acuerdo con las explicaciones que aportan las responsables, una canguro y una madre usuaria entrevistadas, este servicio de guardería fue atendido por dos canguros/cuidadoras y en momentos puntuales, como por ejemplo para proporcionar servicio de comedor, contaron con un refuerzo de otras dos personas. Por otra parte, el programa

B también proporciona en 2007 un servicio de canguros para las participantes de varios cursos de formación de AUZOLAN y del Fondo de formación.

Por último, este programa también proporciona a las familias interesadas asistencia legal o jurídica y ayuda para la obtención de prestaciones económicas y coordinación con otros servicios.

5.4.4. Individualización de la atención

De acuerdo con los datos recogidos, puede decirse que los tres programas analizados ofrecen un elevado grado de individualización de la atención, en la medida en que la intervención se diseña en función de las necesidades específicas de cada familia atendida. Se trata en ese sentido de programas que se adaptan en cada momento a las necesidades de cada familia y cuyos elementos básicos –intensidad del servicio, condiciones de participación, etc.– se acuerdan en función de cada caso concreto, dentro, lógicamente, del marco organizativo básico establecido.

- En el caso del programa A los profesionales cuentan con información por escrito –ficha social, informe social, plan de trabajo individualizado elaborado por los Servicios Sociales de Base o por el propio programa y contrato para acceso y permanencia en el programa– que garantizan la atención personalizada a cada familia. Además, la flexibilidad del programa permite a algunas familias usuarias que interrumpan su participación en períodos de inactividad laboral e inicien de nuevo la participación en el programa en función de sus circunstancias personales y laborales.
- El servicio que proporciona el programa C también se intenta adaptar a las condiciones particulares de cada familia y en el contrato que firman todas las partes figuran las condiciones específicas de cada caso. En relación a la adecuación del recurso con el paso del tiempo, de acuerdo con las explicaciones de las responsables, la duración del programa y la situación personal de las familias usuarias no obligó en ningún caso a adaptar el plan de intervención inicialmente diseñado.
- El programa B también proporciona una atención personalizada y la intervención responde a las necesidades de cada familia (*“el que la atención sea personalizada permite a personas que trabajan por turnos puedan contar con un servicio que permita garantizar el cuidado de los niños... las condiciones laborales de estas personas hacen que las necesidades sean diferentes cada semana y la única manera de garanti-*

zar una adecuada atención si el servicio es flexible y se adapta a sus necesidades”). Además, de acuerdo con la información proporcionada por las madres usuarias entrevistadas, este programa también permite a las familias usuarias interrumpir su participación y reiniciarla de nuevo en base a su situación personal en cada momento.

5.4.5. Profesional de referencia

Al igual que en otros aspectos relativos a la organización interna de los programas, las características del profesional de referencia en cada servicio son diferentes. Los tres servicios, en cualquier caso, coinciden en el hecho de que los profesionales de referencia no suelen ser las personas encargadas de la atención directa, sino los profesionales encargados de la gestión del programa.

- En el caso del programa A todas las familias usuarias cuentan con una figura clara de referencia, la misma para todas las familias. Se trata de la trabajadora social que coordina el programa, que actúa como referencia tanto para los usuarios del programa como para los profesionales de otros servicios y del propio programa.
- En el programa C, la abogada que ejerce labores de coordinación y la educadora son las dos figuras de referencia para las familias usuarias. Sin embargo, de acuerdo con las explicaciones de estas dos profesionales y de la madre entrevistada, en la práctica las figuras de referencia para las familias usuarias son las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base (*“ellas son las verdaderas figuras de referencia... estas personas son el recurso más cercano a las usuarias del programa ya que pueden solventar con mayor prontitud las posibles incidencias que puedan surgir”*). En este sentido, en la memoria de este programa se recoge lo siguiente en referencia a los trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Base: *“Estos profesionales han sido los interlocutores válidos entre las personas candidatas a realizar labores de canguro, las madres titulares de hogares monoparentales destinatarias directas del programa, y las profesionales de referencia de la Asociación”*.
- En la memoria de actividades del programa B se indica que la trabajadora social de la Asociación fue la figura de referencia para las familias usuarias. Sin embargo, la información que aportan la responsable del programa y las usuarias entrevistadas no permite confirmar este dato. De acuerdo a sus explicaciones, no hay una única profesional de referencia, sino que son todas las profesionales que trabajan en la Asociación son figuras de referencia para

las familias usuarias (“cuando llamabas por teléfono todas sabían de tu caso y cualquiera te podía ayudar”).

5.4.6. *Feedback que reciben las familias*

Con respecto a la información que las familias reciben sobre la participación de los niños/as en el programa hay que diferenciar entre el *feedback* diario sobre cómo ha transcurrido el día para los niños y niñas, y la información general relativa al cumplimiento de objetivos en el programa.

- En primer lugar, en los tres programas analizados las canguros y las monitoras-cuidadoras que se encargan del cuidado de los niños y niñas informan diariamente a las familias de cómo han sido satisfechas las necesidades físicas (comida, sueño, etc.) del menor, de su estado de ánimo, de la participación en las actividades y de la interacción con los demás. En ningún caso se recoge por escrito esta información y este *feedback* de información se realiza en los tres programas tanto a demanda de los profesionales como de las usuarias del servicio.
- En relación a la información que reciben las familias sobre los objetivos alcanzados por su participación en el programa ninguno de los tres programas estudiados proporciona información por escrito. En el caso concreto del programa A, la trabajadora social/ coordinadora del programa sí recoge información por escrito de la evolución del caso y de cómo y por qué ha finalizado la intervención, aunque esa información no se suele trasladar a las familias. Pese a ello, los responsables de los tres programas coinciden a la hora de señalar que el seguimiento que el programa realiza a lo largo de todo el proceso –en el propio centro en el programa A y a través de teléfono en los programas B y C –, así como la comunicación que se establece con las madres, permite a las usuarias conocer en todo momento cómo está siendo la evolución del caso.

5.4.7. *Relación entre las usuarias y el programa*

La información obtenida a lo largo de las entrevistas con los profesionales de cada programa y las familias usuarias permite señalar que la relación que se establece entre las madres usuarias y el programa es positiva.

- En el caso del programa A, las madres usuarias del servicio de guardería y ludoteca acuden en general en persona al centro a llevar o recoger a sus niños/as por lo que el contacto con las profesionales que trabajan en el centro es frecuente. De acuerdo a las opiniones de las madres usuarias entrevistadas, la relación entre las familias y el programa es cercana y satisfactoria.
- En el caso del programa C, de acuerdo con la opinión de la canguro y la madre entrevistadas, la relación que se establece entre ambas es muy estrecha, ya que el contacto es diario y se produce en el domicilio familiar. Sin embargo, el contacto que las familias establecen con los responsables del programa es menos cercano, en la medida en que se limita al contacto telefónico, y, según las explicaciones de la madre usuaria entrevistada, es poco frecuente. De acuerdo con la información que aportan las responsables del programa, éstas apenas tienen contacto con las familias usuarias ya que el profesional de referencia por excelencia ha sido en todos los casos la trabajadora social responsable del caso en el Servicio Social de Base.
- La información recogida sobre la relación entre el programa y las usuarias del programa B permite indicar que en general la relación que se establece con el programa es satisfactoria. Dos de las tres madres usuarias entrevistadas indican que la relación con las responsables del programa fue muy cercana; sin embargo, la tercera usuaria entrevistada afirma que la relación con el programa es correcta, aunque siempre a iniciativa de la madre usuaria.

5.4.8. Relación entre usuarios

La relación que se establece entre las familias usuarias del programa difiere en cada uno de los tres servicios analizados.

- En el caso del programa A, uno de los objetivos del propio programa es que las familias se conozcan y se presten ayuda entre sí, para lo cual resultan fundamentales las reuniones mensuales del grupo de autoayuda. Además, al objeto de fomentar la relación entre las usuarias, una de las primeras actividades que se realizó fue la de proporcionar un listado con los números de teléfonos de todas las madres que participan del grupo. De acuerdo a las explicaciones de una madre usuaria el participar en este grupo le ha permitido entablar

amistad con otra usuaria e incluso en alguna ocasión se han ayudado mutuamente cuidando a los niños y niñas de la otra usuaria.

- Entre los objetivos del programa C no se persigue que las familias usuarias se relacionen entre sí por lo que el programa no promueve de forma específica ningún contacto entre familias beneficiarias.
- La Asociación del programa B organiza algunas actividades de ocio –excursiones, cenas, etc.– para todas las personas asociadas, con el objetivo principal de promover el apoyo social entre familias. Según las explicaciones de la responsable del programa, el resultado de estas actividades es satisfactorio ya que permiten a algunas madres conocerse y contar con el apoyo de otras familias en una situación similar. Sin embargo, la información recogida de las familias usuarias no permite constatar este aspecto ya que ninguna de las tres madres usuarias entrevistadas ha participado de estas actividades de ocio y tiempo libre.

5.4.9. Coordinación con otros servicios

En relación a la coordinación con el resto de los servicios que conforman la red comunitaria de cada zona, cada programa cuenta con diferentes pautas de actuación.

- En el caso del programa A, éste se coordina con diferentes servicios públicos así como con entidades sin ánimo de lucro como Banco de Alimentos, Cáritas, Cruz Roja y Asociación afro-americana, etc. La principal labor de coordinación que este programa realiza es con los Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento. Según se recoge en el protocolo de derivación anteriormente descrito, la coordinación se realiza a través de reuniones semestrales y a través del teléfono en aquellas ocasiones en las que sea necesario modificar el plan de intervención diseñado (ampliación o variación de plazos de intervención y baja del servicio, etc.).

El programa A también se coordina mediante un convenio de colaboración con la entidad SARTU, que trabaja en la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión, proporcionándoles orientación y formación. Según las explicaciones de la responsable, muchas de las familias atendidas por el programa A participan de estos programas de formación. Otros servicios con los que la trabajadora social responsable del programa A se coordina a través del teléfono y con los que la comunicación es fluida y frecuente son los centros de acogida

para mujeres del Ayuntamiento, de la Asociación Afro, de mujeres gestantes de la Diputación Foral de X y del programa Bidatu del Ayuntamiento de Y.

- El programa C realiza principalmente labores de coordinación con los Servicios Sociales de Base de los municipios en los que trabaja. Los ayuntamientos de X e Y tienen firmado un convenio de colaboración con la Asociación del programa C el que se certifica que se colaborará estrecha y activamente en el desarrollo del programa. De acuerdo a las explicaciones de las responsables del programa, el contacto telefónico con las trabajadoras sociales de estos municipios es estrecho y la comunicación permanente y fluida. Este programa también realiza labores de coordinación con los responsables de un piso de emergencia para víctimas de violencia de género del que dos de sus usuarias participan en el programa. Este piso está gestionado por la misma Asociación y, según explican las responsables de este programa de Canguros, el intercambio de información entre servicios es constante.

- En el programa B, de acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa, se mantienen sesiones de trabajo periódicas con diferentes profesionales y agentes sociales, que intervienen en los procesos de inserción de las usuarias –programas de inserción socio-laboral AUZOLAN de la Diputación Foral, etc.–. La información aportada por el programa no permite conocer con exactitud la frecuencia se celebran estas reuniones y cuáles son todos los servicios con los que la Asociación se coordina.

5.5. Recursos humanos y materiales

5.5.1. Dotación de personal

Las características específicas del programa –atención de niños y niñas en un centro o canguros a domicilio–, el número de personas atendidas y la dotación presupuestaria de cada Asociación hacen que el número y perfil de los profesionales con los que cuenta cada programa sea diferente.

El programa A cuenta desde su puesta en marcha con una plantilla estable. En concreto, la plantilla del programa se conforma por:

- Una trabajadora social, especialista en salud pública, contratada a jornada completa, es la profesional que coordina el programa. Esta persona tiene su puesto de trabajo en el centro del programa A y es la profesional de referencia tanto para familias usuarias como para la plantilla del propio programa A.
- Cuatro monitoras/educadoras contratadas a jornada completa para la atención directa a los niños y niñas en el centro. De acuerdo con las explicaciones de las responsables, la alta demanda del servicio durante las vacaciones escolares de verano hace que el programa contrate a una persona de refuerzo durante tres semanas.
- Una persona que realiza tareas administrativas cuyo contrato es de jornada completa y con su puesto de trabajo en el centro del programa A.
- El programa A también cuenta la colaboración de personas en prácticas de la Escuela de Trabajo Social y de Integración Social.

El programa C cuenta con:

- Una abogada que está en la plantilla de la Asociación y realiza labores de gestión económica, coordinación y seguimiento del servicio de canguros.
- Una educadora social que realiza funciones didácticas materializadas en formación en prácticas elementales de primeros auxilios y talleres de concienciación y promoción de la cultura del trabajo.

- Ocho canguros que llevan a cabo las tareas de cuidado de los menores atendidos/as. Las canguros son mujeres perceptoras de Renta Básica de los municipios de X e Y. Estas personas realizaron exclusivamente tareas de asistencia y cuidado de menores (traslado y recogida del colegio, estancia en el parque, cuidado diario durante las vacaciones de navidad...) y en ningún caso su labor consistió en realizar labores domésticas u otras tareas que excedieran del cuidado de los y las menores.
- Por último, en la memoria de este programa se indica que las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base también conforman parte de la plantilla del programa. De acuerdo a la información que se aporta en la memoria y a las explicaciones de las profesionales entrevistadas, las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base fueron las encargadas de seleccionar, según los criterios marcados desde la Asociación, a las personas que cumplían los requisitos para formar parte del servicio y realizan la mayor parte del trabajo de coordinación con otros servicios y de seguimiento de cada intervención.

El programa B cuenta con:

- Dos personas contratadas a tiempo parcial (5 horas diarias) que realizan tareas de administración. Una de estas profesionales es la abogada responsable del programa.
- Una trabajadora social contratada a tiempo parcial (5 horas diarias) que, tal y como se recoge en la memoria de actividades, es la profesional encargada de realizar tareas de coordinación del programa, de mantener el contacto y hacer el seguimiento de todas las familias usuarias. Sin embargo, la información recogida en las entrevistas realizadas a la responsable del programa y a las tres familias usuarias no permite confirmar que esta trabajadora social realice estas tareas ya que todas las personas entrevistadas afirman que la principal responsable del programa es la abogada que realiza tareas de administración.
- En 2007 el programa contó con la colaboración de 167 canguros. En la actualidad, tras reducirse también el número de personas atendidas debido a una serie de problemas internos de la entidad, el número de *kanguras* disponible es de 21, algunas de las cuales prestan sus servicios a más de una familia de manera simultánea.

5.5.2. Selección de la plantilla

Tanto el proceso de selección del personal, como el perfil de los profesionales contratados/as, difiere en cada uno de los tres programas:

- En el caso del programa A todo el personal fue contratado al inicio del programa, con arreglo a las tareas que tenían previsto realizar. La selección de personal –trabajadoras sociales, educadoras y personal administrativo fue realizada por las responsables de la Asociación– y, de acuerdo con la información facilitada, el perfil de toda la plantilla se adecua a cada puesto de trabajo.
- En el programa C, las profesionales de la Asociación, una abogada y una educadora, ya formaban parte previamente de la plantilla de la Asociación. Por el contrario, las canguros contratadas fueron seleccionadas por las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base, con el objetivo de ofrecer a estas mujeres una posibilidad de inserción laboral. De acuerdo con las explicaciones de las responsables del programa, los criterios de selección utilizados para la selección de las canguros fueron: ser mujer, perceptora de la Renta Básica y tener experiencia en el cuidado de niños y niñas (*“tener conocimientos en el cuidado de los menores... las ocho canguros a su vez ya eran madres”*).
- El programa B cuenta en 2007, por una parte, con tres personas que trabajan en las oficinas de la Asociación, cuya formación es acorde con el trabajo desempeñan. Además, el programa cuenta con una bolsa de trabajo de canguros que realizan las tareas de cuidado de los niños y niñas en el domicilio familiar. Las canguros que conforman esta bolsa de trabajo son todas mujeres que cuentan con experiencia en el cuidado de niños y niñas que acuden a la Asociación por diferentes vías: mujeres que acuden directamente al programa en busca de trabajo, socias de la Asociación que demandan trabajo, personas derivadas por los Servicios Sociales de Base que participan de programas de inserción, estudiantes universitarias que acuden al programa a raíz de un anuncio de oferta de empleo que la Asociación hace llegar a la universidad, etc.

5.5.3. Condiciones de trabajo y características de las funciones desempeñadas

5.5.3.1. Horarios

Ninguna las profesionales entrevistadas en los tres programas analizados ha planteado quejas u objeciones en relación a los horarios de trabajo que realizan, que en todos los casos se avienen a lo establecido con anterioridad.

- En el programa A, tanto la profesional responsable del programa como las monitoras-educadoras realizan una jornada media semanal de 37,5 horas. La trabajadora social y la persona encargada de tareas administrativas trabajan en un horario de jornada continua y las monitoras-educadoras –dado que el centro permanece abierto de 7:00 a 23:00h de lunes a sábado– tienen un horario de trabajo por turnos. Todas las profesionales entrevistadas manifiestan su conformidad con su horario de trabajo.
- En el caso de los programas de atención a domicilio, la intensidad de la intervención varía en función de las necesidades específicas de cada familia usuaria, por lo que el número de horas y el horario de cada canguro es diferente y varía en función de la familia atendida. De los datos obtenidos para la elaboración de este informe –de las fichas de petición de datos y de las entrevistas realizadas–, se deriva que una canguro del programa C trabaja una media de 20,2 horas semanales mientras que una canguro del programa B trabajaría una media de 14 horas. Las cuatro canguros entrevistadas coinciden en señalar que estarían interesadas en ampliar su jornada de trabajo, dado que en la mayoría de las familias en las que trabajan o han trabajado realizan una labor de pocas horas, que podrían compaginar con otras tareas.

5.5.3.2. Formación

En relación a los cursos de formación continua, la situación varía en cada uno de los programas estudiados:

- El programa A ofrece un programa de formación continua para sus profesionales. Por un lado, al inicio de la puesta en marcha del programa, todas las cuidadoras-monitoras recibieron un curso sobre atención infantil. Por otra parte, la profesional que realiza tareas de administración en el propio centro realiza un curso de formación sobre contabilidad de manera telemática.
- El programa C no cuenta con un programa de formación continua para los profesionales. Sin embargo, de acuerdo con la información que se recoge en la memoria del programa y de las explicaciones que proporciona la educadora de la Asociación, al inicio del programa

se realizó un curso de formación sobre primeros auxilios que fue impartido por la educadora del programa a las ocho canguros (*“fue un cursillo cuyo único objetivo fue el de enseñar a las canguros qué hacer en caso de emergencia... básicamente llamar al 112”*).

- El programa B no cuenta con un programa de formación para los canguros ni para las profesionales de la Asociación.

5.5.3.3. Carga de trabajo

Las distintas características de los programas hacen que la carga de trabajo de cada programa difiera de manera considerable.

- En el caso del programa A todas las profesionales entrevistadas –responsable del programa, personal administrativo y cuidadora-educadora– coinciden en señalar que la principal dificultad a la que tienen que hacer frente es la sobrecarga de trabajo. Las razones de esta sobrecarga de trabajo, en opinión de toda la plantilla, son el elevado número de niños y niñas que acuden por las tardes al centro y el amplio rango de edad establecido para los niños y niñas (0-16 años). De acuerdo con los datos que se presentan en la memoria de actividades, el programa atiende en el centro a 20 niños/as por tramo horario; sin embargo, una de las profesionales entrevistadas comenta que por las tardes y los sábados han llegado a acudir en el mismo día hasta 34 niños/as. En estas ocasiones ha sido necesaria la colaboración de voluntarios e incluso de algunas madres usuarias que con carácter voluntario colaboran en las tareas de cuidado de los/as niños/as. La diferencia de edad de los menores atendidos, también plantea ciertas dificultades, en la medida en que la intensidad de la atención que requieren los bebés no es compatible con la atención necesaria y el desarrollo de muchas actividades con el resto de los/as niños/as mayores. En este sentido, las responsables del programa indican que para que la atención a los menores fuera adecuada sería necesario contar con dos personas más contratadas a jornada completa para realizar el trabajo de cuidador-monitor.
- El caso del programa C es completamente distinto. Por un lado, las profesionales de la Asociación entrevistadas no manifiestan haber experimentado sobrecarga de trabajo y en el caso de las canguros la carga de trabajo tampoco fue alta ya que cada canguro atendió solamente a una familia. La única y principal dificultad a la que hacen referencia las responsables del programa se refiere al poco tiempo disponible para poner en marcha el servicio, ya

que tuvieron conocimiento de que recibieron la financiación del Gobierno Vasco en agosto y para diciembre la actividad ya tenía que estar finalizada.

- De acuerdo con las explicaciones de la responsable del programa B, las profesionales del programa tampoco experimentan sobrecarga de trabajo. La responsable del programa indica que el servicio de canguros en la mayoría de las familias atendidas se proporciona en el mismo horario –a primera hora de la mañana para atender y llevar a los menores a los centros educativos y en horario vespertino para recoger a los menores de los colegios y atenderlos hasta que lleguen sus progenitores–, pero este hecho no supone ningún problema ya que el programa cuenta siempre con suficientes canguros disponibles.

5.5.4. Personal voluntario

El único de los tres programas que cuenta con la ayuda de voluntarios es el programa A, en el que colaboran de manera estable siete personas voluntarias. Estas personas tienen asignada la labor de realizar los traslados de los niños y niñas desde el servicio a los centros escolares y viceversa. Son personas que colaboran una media de dos horas por semana en el programa y cuyas condiciones de colaboración cumplen con los requisitos de la Ley de voluntariado además de contar con un seguro.

En relación con la colaboración de estas personas, las responsables del programa indican que el número de voluntarios disponibles disminuye con el paso del tiempo y la tarea que tienen asignada de traslados a centros educativos puede verse seriamente limitada.

5.5.5. Equipamiento e infraestructuras

El programa A es el único de los tres programas que cuenta con un centro para la atención de los/las niños y niñas beneficiarias del programa. El servicio se presta en un local de 200 m² en el centro de X que cuenta con la siguiente distribución:

- recepción para la acogida de la familia y la entrada de menores,
- despacho para atención al público y coordinación,
- sala de estancia infantil con zonas de juegos y áreas delimitadas para juego heurístico, representativo, desarrollo psicomotriz y zona de dibujo,
- sala de siesta/descanso equipada con colchonetas,

- sala de estudio/estar para mayores (separada en dos áreas en las que se realizan actividades de estudio y ocio),
- office equipado con frigorífico y varios microondas, sala de reuniones (con posibilidad de poder ser utilizada también como zona de estudio) y
- dos baños adaptados (uno de los cuales cuenta con cambiador para bebés).

La visita de estudio realizada al centro permite confirmar que las dimensiones del local son adecuadas para atender a 20 niños/as por tramo horario, tal y como se recoge en la memoria de actividades del programa, y cumple con las condiciones de seguridad y salud que marca la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Además del local, el servicio cuenta mobiliario y equipamiento suficiente – equipos informáticos con conexión a internet, material didáctico y juegos infantiles y juveniles, televisión, reproductor de DVD, máquina de videojuegos, etc.–.

Por otra parte, los programas de atención domiciliaria C y B no cuentan con un centro de atención a menores ya que el servicio de canguro se proporciona en el domicilio de las familias. Las profesionales de ambas asociaciones trabajan en oficinas que cuentan con un despacho que garantiza la intimidad y privacidad en caso de que la canguro o la madre usuaria lo requiera. En el caso concreto de la Asociación del programa B, recientemente han realizado un traslado de oficina y en el momento en el que se realizó la visita de estudio las profesionales estaban en proceso de adecuación de la oficina.

5.6. Evaluación del servicio y eficiencia económica

En este epígrafe se analizan tanto el sistema utilizado en cada programa para la evaluación del proceso de intervención y de los resultados de la misma, como la eficiencia económica que –de acuerdo al gasto realizado, a la intensidad de los servicios prestados, y al número de personas atendidas– cabe atribuir a cada uno de los tres servicios analizados.

5.6.1. Evaluación del proceso

El método de recogida y la cantidad de información disponible en cada programa es el siguiente:

- En el caso del programa A, según sus responsables, la comunicación fluida y la coordinación entre la usuaria, el propio programa y los profesionales de otros servicios permiten

conocer la evolución constante de cada caso y en qué medida la intervención se adecua a las necesidades que presenta la familia en cada momento. De acuerdo con las explicaciones de la principal responsable, en cada caso concreto el plan de trabajo específico de cada familia recoge datos sobre la evolución de la intervención y en aquellas ocasiones en las que se considera necesario el programa se adecua a las nuevas necesidades de la familia usuarias. En este sentido, siempre que sea necesario, se modifican las cláusulas del contrato de participación en el recurso. La trabajadora social responsable del programa es la profesional encargada de realizar la valoración del logro de los objetivos planteados al inicio de la intervención y en caso de que sea pertinente adecuar el recurso a la nueva situación.

- En el caso del programa C, las responsables del programa no recogen datos suficientes que permitan realizar una evaluación de proceso. Según las indicaciones de la coordinadora responsable del programa, las profesionales que más información tienen sobre la evolución de cada caso y la consecución de objetivos son las trabajadoras sociales de los Servicios Sociales de Base. Aunque no se ha plasmado por escrito, las responsables del programa indican que sí se tuvo conocimiento de la evolución de cada familia por las informaciones que proporcionaban las trabajadoras sociales de referencia que eran quienes seguían a estas familias y comprobaban que estuviesen haciendo buen uso del servicio. La labor de la Asociación fue más la de hacer un seguimiento estricto de las canguros y la de solventar en la mayor brevedad posible cualquier incidencia que pudiese haber en el desarrollo de su trabajo (vacaciones, bajas...). Según indican desde la Asociación, para próximas ocasiones sería interesante pedir un informe de los avances logrados con cada familia y recogerlo por escrito teniendo en cuenta la protección de datos de carácter personal.
- En el programa B, de acuerdo con las explicaciones de la responsable, la información sobre la evolución de cada intervención se recoge a través del contacto telefónico que la Asociación mantiene con las familias usuarias y con las canguros. A lo largo de 2007 el seguimiento por escrito de los servicios, a través de registros y fichas, fue realizado por la trabajadora social que coordinaba todos los servicios –agentes de derivación, familias usuarias y canguros. En aquellos casos en los que se consideró necesario se reajustó el plan de intervención a la nueva situación de la familia.

5.6.2. Evaluación de los resultados

En lo que se refiere a la evaluación de resultados, cabe destacar los siguientes datos:

- De acuerdo con las explicaciones de las responsables del programa y con los datos que se recogen en la memoria a final de año, el programa A puede ser considerado eficaz ya que alcanza los objetivos que se plantea inicialmente con cada familia. En un 62,5% de los casos (50 familias), el programa ha permitido a las madres usuarias conciliar vida laboral y familiar. De este grupo de madres, el 62% ha conseguido mantener su puesto de trabajo, un 28% se incorpora al mercado laboral y en un 10% de los casos la participación en el programa da a las usuarias la oportunidad de realizar una mejora en su puesto de trabajo.

Por otra parte, la atención de los niños y niñas en el centro permite a un 31,5% del total de madres usuarias iniciar un proceso de inserción laboral y, tras un período de formación, se incorporan al mercado de trabajo.

- En relación al programa C, las responsables del servicio señalan que el programa es eficaz en dos sentidos. En primer lugar, el programa permite a las ocho canguros obtener un trabajo remunerado (*“con todas las garantías: contrato de trabajo, nómina y cotización a la Seguridad Social”*). Por tanto, según las explicaciones de las responsables, el programa también colabora la reducción de la cuantía de Renta Básica de la que han sido perceptoras las mujeres que han desarrollado labores de canguro. El programa también permite a las canguros compatibilizar sus ingresos en concepto de ayuda social con los ingresos por rendimientos de trabajo. Sin embargo, las responsables del programa indican que la duración del programa no permite alcanzar este objetivo a largo plazo (*“La corta duración de la intervención no ha permitido consolidar sus hábitos de trabajo ni la formación que han estado adquiriendo por su participación en cursos de reciclaje; según la responsable del programa...el margen de maniobra que han tenido se considera como escaso, máxime teniendo en cuenta la escasa motivación de este colectivo”*).

Con relación a las familias usuarias, en cinco de las nueve familias que cuentan con el servicio de canguros a domicilio se alcanzan los objetivos propuestos al inicio de la intervención. En tres de estos casos la participación en el programa les permite mejorar su situación laboral, una madre participa en un programa de inserción social y otra usuaria obtiene el carné de conducir. Sin embargo, el programa no alcanza los objetivos propuestos en cuatro familias usuarias. En un caso la madre tuvo que abandonar la participación en el programa por su condición de víctima de violencia de género y en otros tres casos no hay información sobre la evolución y resultados de la intervención.

- En el caso del programa B, de acuerdo las indicaciones de la responsable, se trata de un programa eficaz ya que permite a las familias monoparentales conciliar vida laboral y familiar. En la memoria de actividades de este programa se recoge que el programa proporciona a lo largo de 2007 un total de 164.465 horas de servicio. Sin embargo, no hay información disponible en esta memoria del programa sobre los resultados alcanzados con este servicio de canguros a domicilio por lo que no se puede realizar un análisis de eficacia de este servicio.

5.6.3. Satisfacción de los usuarios

Las siete madres usuarias entrevistadas coinciden en señalar su alto grado de satisfacción con el programa, sin que pueda hablarse –de acuerdo con la información disponible– de un mayor nivel de satisfacción en cualquiera de los programas analizados¹⁷:

- Todas las madres que participan en cada uno de los tres programas están en una situación de crisis y según sus explicaciones sin la ayuda del programa no hubieran podido formarse ni desempeñar una actividad laboral. En ese sentido, las muestras de agradecimiento por parte de las usuarias son generalizadas sobre el programa en general y, en especial, sobre la atención que recibieron por parte de los profesionales. El alto grado de satisfacción de las familias, tanto de las madres que utilizan el centro del programa A como los servicios de los programas C y B, también está relacionado con la calidad de la atención que reciben sus hijos/as.
- Además, todas las madres entrevistadas coinciden en señalar su alto grado de satisfacción con el programa en lo que concierne a la flexibilidad del recurso. Todas las madres entrevistadas se muestran satisfechas porque el programa se adapta a las necesidades de cada momento y porque la intervención se inició sin dilaciones y sin plazos largos de espera.
- Con respecto al programa C, las responsables del mismo señalan que algunas familias susceptibles de poder participar en el programa deciden no hacerlo por la escasa duración prevista para el programa. En este sentido, de acuerdo con las explicaciones de estas profesionales, la previsión inicial de duración del programa de tres meses hace que el programa no se adecue a las necesidades de atención que requieren muchas familias, que realizan cursos de formación que tienen una duración de un año.
- En el programa B en su memoria de 2007 se indica que se realizaron encuestas de satisfacción de usuarias al término de cada servicio y que los resultados son altamente satisfactorios.

¹⁷ Debe recordarse que en el caso del programa C sólo pudo realizarse una entrevista con una usuaria, y que en ninguno de los tres programas las personas entrevistadas han sido seleccionadas de forma aleatoria, sino que fueron seleccionadas por las responsables de cada uno de ellos.

5.6.4. Satisfacción de los profesionales

Como en el caso de las familias, a la hora de valorar el grado de satisfacción de las profesionales con el programa de atención a familias monoparentales, es necesario tener en cuenta que la selección de los profesionales que se entrevistaron fue hecha por los responsables de cada programa y no se realizó al azar. En cualquier caso, y como consideración general, de la información obtenida acerca de los tres programas se puede indicar que todas las profesionales entrevistadas muestran un alto grado de satisfacción en lo que concierne al grado de supervisión recibido, la relación entre profesionales y usuarios, las características del trabajo a realizar y las condiciones laborales de cada programa.

Sin embargo, en el programa A todas las profesionales entrevistadas coinciden –como se ha señalado anteriormente– en que uno de los aspectos con los que no están satisfechas es la sobrecarga de trabajo. De acuerdo con las explicaciones de estas profesionales, hay momentos en el centro en los que se atiende a un elevado número de niños y niñas y además la diferencia de edad de los menores, desde los 0 a los 16 años, dificulta llevar a cabo una atención de calidad.

5.6.5. Eficiencia económica de los programas

5.6.5.1. Dificultades para la valoración de la eficiencia económica de los programas analizados

A la hora de valorar el grado de adecuación de los diversos programas de atención a familias monoparentales, es necesario valorar también la eficiencia económica de los programas y el coste que supone la atención a cada persona usuaria. En lo que se refiere a este informe, el análisis de la eficiencia económica de los programas resulta sumamente complicado, por diversas razones:

- En primer lugar, las fórmulas utilizadas para la recogida de datos no son homogéneas en los distintos programas. Para salvar esta dificultad, se ha recurrido de forma casi exclusiva a los datos proporcionados por las responsables de los centros durante las visitas de estudio mediante las fichas de recogida de datos. Sólo en el caso en que la información entregada era incompleta, o no coincidía de forma manifiesta con otras fuentes de datos, se ha recurrido a fuentes de información complementarias y, obviamente, se ha dado por cierta la información facilitada por las responsables de las tres entidades.

- Los datos facilitados por las entidades son en su mayoría parciales o incompletos y se han debido realizar algunas estimaciones para poder obtener los resultados que permitan comparar la eficiencia de cada programa.
- Al margen del número de cuidadoras, los cálculos realizados no tienen en cuenta otros factores adicionales, estrechamente relacionados con la calidad de la atención, que un análisis exhaustivo de la eficiencia de cada programa debería haber contemplado.
- No siempre es fácil aislar el coste del programa de atención infantil del resto de las actividades de las asociaciones, por lo que en algunos casos es posible que se hayan incluido como gasto del programa una partida económica superior a la que realmente corresponde al mismo.

Por todo ello, es necesario subrayar que el análisis que se realiza a continuación tiene un carácter exclusivamente orientativo, y que sólo pretende poner de manifiesto algunas diferencias existentes en lo que se refiere a los tres programas analizados.

5.6.5.2. Diferencias en cuanto a ratios, costes por usuario y coste por hora de atención

Al margen de las dificultades señaladas para la recogida de la información, la tabla anexa recoge los principales datos comparativos respecto a la eficiencia económica de los tres programas analizados, así como otros datos relativos a las ratios de personal, la intensidad de la atención, la cobertura de la demanda potencial o las fuentes de financiación de los tres programas.

Tabla 19. Indicadores relacionados con la eficiencia y la eficacia de los programas analizados

	PROGRAMA A	PROGRAMA C	PROGRAMA B
Gasto total	213.616,00€	50.000,00€	81.246,00€
Número de niños/as atendidos (a lo largo del último año)	97	10	29
Gasto por usuario atendido	2.202,00€	5.000,00€	2.802,00€
Número medio de horas de intervención con cada niño/a (al mes)	19**	80	60
Número estimado de horas de atención al mes	1.804**	800	1.740****
Coste por hora de atención	9,90€**	5,20€	3,90€
Gasto en personal (%)	62	80	78
% financiación por parte de las personas usuarias	0	0	0
Número de trabajadores	6*	9	24
Número de canguros o cuidadores	4	8	21
Jornada media semanal de las canguros o cuidadoras	37,5	20,2	14
Ratio de atención	0,04	0,80	0,72
Cobertura estimada (%)***	18,0	25,0	2,0

* El servicio cuenta además con siete personas voluntarias. **Los datos relativos al número medio de horas de intervención con cada niño/a al mes, el número medio estimado de horas de atención al mes y el coste por hora de atención del centro del programa A no se ha extraído de las fichas rellenadas por cada entidad para la realización de este estudio, ya que las responsables del programa aseguraron no disponer de este dato. Al no contar con esa información, se ha utilizado como referencia la memoria de la entidad correspondiente al año 2009, en la que se establece que el número total de horas de atención anual es de 21.652 horas, repartidas en doce meses.***En relación al número estimado de familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento en los respectivos ámbitos territoriales de referencia. ****Una vez realizado este análisis de eficiencia el programa B aporta el dato de que a lo largo de 2009 el número de horas del servicio mensuales no fue de 1.740 (información estimada indirectamente a partir de las fichas de recogida de datos, multiplicando el número medio de usuarios por el número medio de horas al mes y por 12) sino que fue de 4.500 anuales. En el caso de que esta nueva cifra, correspondería realmente al número total de horas de atención directa el coste por hora no sería de 3,90€ sino que sería de 18,05 €. En este caso, el coste por hora de atención del programa B sería muy superior al de los otros dos programas.

Los principales datos que la tabla pone de manifiesto son los siguientes:

- La Asociación del programa C registra el coste por usuario más elevado, ya que la atención a 10 personas ha supuesto un gasto de 50.000 euros. Ello supone un gasto por usuario de 5.000 euros, frente 2.802 en el programa B y 2.202 en el programa A.
- Las diferencias se deben, básicamente, a la mayor intensidad del programa C, que, por término medio, atendería durante cuatro horas diarias (80 horas mensuales) a sus usuarios/as, frente a 19 horas mensuales en el caso del programa A y 60 en el caso del programa B.
- La ratio de atención directa (número de cuidadoras contratadas en relación al número de usuarios del programa a lo largo del año) es en el caso del centro del programa A muy inferior al de los otros dos programas. Ello se debe tanto a que la ratio de atención simultánea es

más baja (mientras que en el caso de las cuidadoras a domicilio la ratio es en general de una cuidadora por cada niño/a, en el caso de la atención en centro una cuidadora puede atender a un grupo mayor de niños/as), como a una tasa de rotación más baja, es decir, una permanencia más dilatada en el programa. Los datos reseñados en relación a la sobrecarga de las personas que trabajan en el centro apuntan a la primera de las dos razones.

- El porcentaje del gasto total que la Asociación del programa A destina al personal es menor que en el caso de las otras dos entidades, probablemente debido al peso que supone en la estructura de costes de esa Asociación el alquiler del local y su mantenimiento (luz, gas, agua, limpieza, etc.).
- Pese a esa menor intensidad y a esas menores ratios de atención, que se derivan como hemos dicho en un coste por usuario menor, el coste por hora de atención (prácticamente 10 euros) es en el caso del programa A sensiblemente mayor que en el caso de las otras dos entidades, cuyo coste hora estimado es similar (5,2 en el caso del programa C y 3,9 en el caso del programa B¹⁸). Cabe pensar que la diferencia se debe tanto al coste de alquiler del centro en el que se presta el servicio, como a una mayor disponibilidad de personal técnico que no realiza atención directa (educadores, personal de administración, de coordinación y de mediación) y que se tiene en cuenta a la hora de estimar el coste del servicio.
- En lo que se refiere a la financiación, ninguno de los centros percibe cuotas por parte de las personas usuarias, que acceden por tanto de forma gratuita al servicio¹⁹.

Como conclusión de este breve análisis, cabe señalar que nos encontramos, desde el punto de vista de la estructura de costes y de la eficiencia económica, ante dos modelos diferentes:

- El modelo de atención domiciliaria, tiende a tener mayor intensidad con ratios de atención más elevadas y un uso más intenso del servicio. El hecho de no requerir el uso de instalaciones supone sin embargo un ahorro económico considerable, lo que reduce el coste por hora de atención. Pese a ello, debido a su mayor intensidad, el coste medio por usuario resulta más elevado.

¹⁸ Salvo que, como se ha dicho, se considere que las horas de atención son 4.500, en cuyo caso el coste del programa B sería como se ha dicho el más elevado.

¹⁹ En el caso del programa B, sin embargo, tanto la descripción del servicio realizada por algunas de las madres entrevistadas como la información administrativa analizada, relativa a 2007, apuntan a que las personas usuarias abonaban una parte del coste del servicio, una vez superado un número determinado de horas de atención (cinco horas por semana).

- El modelo de atención en un centro, por el contrario, ofrece una intensidad mucho menor y en general, un gasto por usuario menor. El coste por hora de atención es, sin embargo, sensiblemente más elevado, debido al sobre coste que genera el uso de un local y, probablemente, a la prestación de servicios socioeducativos adicionales.

A modo de resumen, y teniendo en cuenta la revisión de indicadores de buena práctica para los programas de atención a familias monoparentales señalados en la primera parte del informe, en la siguiente tabla se recogen los criterios de buena práctica que cumplen cada uno de los tres programas analizados.

INDICADORES	Programa A	Programa C	Programa B
Análisis del entorno	√		
Criterios de inclusión y exclusión claramente definidos	√	√	√
Marco teórico de referencia	√	√	√
Atención debe personalizada / individualizada	√	√	√
Plan de atención evaluado	√		
Profesional de referencia acorde con las necesidades de los usuarios	√	√	√
Equipamiento e infraestructuras suficientes y adecuadas	√	√	√
Condiciones laborales de los profesionales adecuadas	√	√	√
Integración comunitaria y acceso a la red de recursos	√		
Óptima relación entre las familias usuarias y el programa	√	√	√
Evaluación del servicio	√		
Eficiencia económica del programa			√

Con el objeto de facilitar la comprensión y el análisis de la descripción de estos programas de atención a familias monoparentales en el Anexo 2 se presentan, a modo de resumen, tres tablas que recogen las principales características de dichos programas.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como se ha señalado en el capítulo introductorio, los objetivos básicos que se perseguían con la realización de este informe han sido:

- describir experiencias realizadas en países de nuestro entorno en los últimos años en relación a programas de intervención social dirigidos a las familias monoparentales y a la atención de los menores integrados en ellas;
- proponer un marco teórico que recoja los principales criterios de referencia para el desarrollo de este tipo de programas, desde el punto de vista de sus objetivos, contenidos y fórmulas de organización;
- describir el contenido de tres programas específicos de atención a familias monoparentales que se prestan en la CAPV;
- valorar hasta qué punto los programas de atención analizados cumplen los criterios de calidad propuestos y
- proponer una serie de recomendaciones de buena práctica sobre la atención a familias monoparentales.

Para valorar los resultados obtenidos, es preciso recordar que se han analizado tres programas muy diferentes, tanto en lo que se refiere al contenido de la atención que prestan –en un caso, cuidados en un centro colectivo, y en los otros dos cuidados a domicilio– como en relación al

número de usuarios, las coberturas de atención, las fórmulas organizativas o al grado de profesionalización y el desarrollo de los programas. Teniendo esas limitaciones en mente, cabe destacar las siguientes ideas fundamentales:

- De los tres programas analizados, parece obvio que el desarrollado por la Asociación del programa A resulta el más completo y el que, tanto en su diseño como en su aplicación práctica, puede considerarse más idóneo. En ese sentido, puede decirse que es el programa que en mayor medida aplica los criterios de buena práctica identificados y, de acuerdo con la información disponible, el que realiza una intervención social más rigurosa y de mayor calidad. En cualquier caso, también es preciso señalar que, en los tres casos, los niveles de satisfacción de las madres atendidas y las trabajadoras consultadas es elevado, y que no se han detectado, al contrario, quejas ni situaciones de insatisfacción.
- La mejor valoración que cabe atribuir al programa A no implica, sin embargo, que el programa que esa entidad desarrolla sea la fórmula más adecuada para prestar servicios de atención infantil y/o de conciliación laboral para las familias monoparentales. En ese sentido, lo que la información recogida parece poner de manifiesto es, únicamente, que el programa A es, de los tres analizados, el mejor organizado y en el que se observa un mayor grado de profesionalidad (marco teórico más definido, herramientas de seguimiento más desarrolladas, protocolos de derivación y de admisión claramente establecidos, mayor gama de servicios adicionales prestados a las familias, etc.). El programa plantea, sin embargo, algunos problemas específicos que cabe considerar graves –como la sobrecarga de las trabajadoras de atención directa– y resulta de los tres el menos intenso y el menos eficiente desde el punto de vista del coste por hora de atención. Cabe pensar además que es el menos flexible, al menos teóricamente, ya que está limitado por el horario de apertura del centro y que su propio carácter lo hace inadecuado para dar respuesta a las necesidades de atención que se producen en determinados horarios.
- Por otra parte, la buena valoración que puede hacerse de ese programa no impide la necesidad de plantear la idoneidad del enfoque adoptado por esa entidad, en el sentido de ofrecer una serie de servicios de asesoramiento y orientación adicional a estas familias. Efectivamente, si bien puede considerarse positivo el hecho de que se creen, por ejemplo, grupos de auto-ayuda, es también necesario insistir en que los servicios adicionales ofrecidos no han de suplantar o sustituir los que deben prestar otras instancias, como los Servicios Sociales de Base; de lo contrario, parece obvio el riesgo tanto de duplicar esfuerzos, por una parte, como de construir una red paralela de asesoramiento a las familias monoparen-

tales, cuando esa función puede y debe ser cubierta por la red de atención primaria de Servicios Sociales.

Las diferencias encontradas en cuanto a la calidad general del programa no se deben en cualquier caso al modelo de atención desarrollado por cada uno de ellos, sino, más bien, a la profesionalidad de sus responsables y a las fórmulas organizativas adoptadas. Desde ese punto de vista, la primera consideración debería hacer referencia a la necesidad de encomendar estos programas a entidades de trayectoria suficientemente acreditada, y con una implantación suficientemente extensa, de forma que, al margen de la buena voluntad de sus promotores, la calidad del servicio quede garantizada.

En lo que respecta al modelo de atención propuesto, cabría realizar las siguientes consideraciones:

- Es cuestionable, en primer lugar, la necesidad de establecer programas de atención infantil específicamente, o exclusivamente, orientados a las familias monoparentales. La experiencia de los países analizados en la primera parte de este informe pone de manifiesto que son muy escasas en esos países las fórmulas de provisión de servicios de atención infantil que sólo atienden a familias monoparentales y que, en general, esas familias se benefician de los programas genéricos de atención infantil que puedan existir. Desde ese punto de vista, una de las conclusiones más claras que cabe extraer de la experiencia internacional es que las familias monoparentales necesitan un asesoramiento y un acompañamiento individualizado y específico (y por tanto especializado), que les ayude a manejarse en la red de recursos y a dar respuesta a sus necesidades, y no tanto unos servicios específicos de atención infantil, que alejen a estas madres de los recursos convencionales²⁰. Si bien estas fórmulas pueden estar justificadas como recurso extraordinario, transitorio o de emergencia, su generalización sólo contribuiría a la creación de una red de atención infantil paralela, probablemente de peor calidad.
- Obviamente, para hacer innecesarios los programas específicamente orientados a las familias monoparentales es imprescindible introducir dos cambios sustanciales en la actual red general de recursos para la atención infantil: por una parte, un incremento de la oferta que sólo puede venir de una mayor diversidad en las fórmulas de atención (plazas de guardería

²⁰ Ese servicio especializado de acompañamiento podría prestarse tanto desde los Servicios Sociales de Base como desde las asociaciones sin fin de lucro que trabajan en este campo o, incluso, desde las propias oficinas de empleo, dada la orientación de estos programas hacia la inserción laboral. Esa es precisamente, como se ha señalado en el informe, la vía por la que se ha avanzado en el Reino Unido.

reservadas para familias con necesidades especiales, extensión de las actividades extraescolares en los centros educativos, ludotecas sociales, grupos de tiempo libre, etc.); por otra, la introducción en estos servicios de fórmulas organizativas más flexibles, que permitan una mayor adaptación a las necesidades individuales de las familias (y que no requieran, como a menudo ocurre en estos y otros servicios de atención personal, que sean las familias las que han de adaptarse a las necesidades organizativas del servicio).

- Lógicamente, una mayor flexibilidad haría posible la combinación de servicios en centros y a domicilio, pudiendo las familias, de acuerdo con sus necesidades, inclinarse por una u otra fórmula sin necesidad de que las administraciones opten por favorecer en exclusiva una de ellas. Con todo, parece evidente que la atención domiciliaria tiene frente a la atención en centros una serie de ventajas importantes, en términos de mayor flexibilidad de la atención, mayor intensidad y mayor individualización²¹. Es, por otra parte, un servicio muy demandado por las familias de la CAPV, que, sin embargo, han de recurrir al mercado privado –muy a menudo informal o sumergido– para poder obtener ese tipo de cuidados.
- Por ello, y teniendo en cuenta la experiencia de los países analizados, podría ser recomendable impulsar la figura de la *childminder* o *assistante maternelle* existente tanto en Francia como en el Reino Unido y que atiende, a menudo en su propio domicilio, a grupos reducidos de niños/as. En la medida en que ya existen en la CAPV ayudas económicas para el pago de servicios de cuidado infantil prestados por este tipo de cuidadoras, el impulso a estos programas debería pasar por la creación de sistemas de formación, acreditación y homologación de las cuidadoras, como ocurre en los países analizados, y por el impulso a fórmulas de auto-organización laboral (cooperativas, empresas de inserción, etc.) que garanticen la continuidad, la fiabilidad y la calidad del servicio. Cabe pensar que, además de incrementar la oferta de atención infantil y de garantizar su calidad, esta estrategia de profesionalización de las cuidadoras infantiles que hoy trabajan de forma informal tendría un efecto positivo en términos de creación de empleo, y de mejora de las condiciones laborales de estas personas.
- Otra fórmula similar a la anterior sería el desarrollo –incluso en el marco del sistema de Servicios Sociales– de una modalidad de Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) especí-

²¹ También es importante tener en cuenta, como ya se ha dicho, que la atención en centros no resulta una alternativa idónea para cubrir las necesidades en horarios atípicos, en la medida en que parece más aconsejable que, en determinados horarios, los niños/as no sean atendidos en centros, sino en su propio domicilio o, en su defecto, en el de la persona cuidadora.

ficamente orientado a las familias con necesidades especiales para la conciliación de sus responsabilidades sociales y familiares y que presentan, adicionalmente, una situación de riesgo de exclusión y/o desprotección.

A más corto plazo, una posible vía de avance podría pasar por crear un modelo mixto, a partir en parte del modelo del programa A, introduciendo en cualquier caso algunas mejoras o modificaciones sustanciales:

- Ampliación del servicio a otras familias, no necesariamente monoparentales, que presenten las mismas dificultades para la conciliación de las responsabilidades laborales y familiares;
- Revisión de las cargas y las ratios de atención.
- Establecimiento de zonas, horarios o centros diferenciados en función de la edad de los niños/as atendidos/as.
- Combinación del servicio de atención directa en el centro con la provisión, en determinados casos, de servicios a domicilio por parte de cuidadoras infantiles, formadas y supervisadas desde la propia Asociación.
- Clarificación de los servicios adicionales que realmente debe prestar este tipo de programas, a partir del principio básico de que corresponde a los Servicios Sociales de Base de cada ayuntamiento la realización del diagnóstico, la orientación y el seguimiento individualizado de estas familias, en las mismas condiciones que el resto de las familias que acuden a la red de servicios sociales. Para ello, obviamente, es también necesario un refuerzo de estos Servicios Sociales de Base y, en su caso, la posibilidad de que estos puedan recibir apoyo técnico que les permita conocer las necesidades y circunstancias específicas de estas familias.

Sea cual sea la fórmula por la que se opte, también parece necesario insistir en la necesidad de que estos programas no se limiten al cuidado de los niños/as en ausencia de sus madres, y que incluyan un componente socioeducativo intenso. También es necesario insistir en la necesidad de que los Servicios Sociales de Base jueguen un papel protagonista en la derivación de los casos a los programas de atención que se establezcan. Otro aspecto en el que se debería insistir

es en el refuerzo de las redes propias de apoyo de las mujeres atendidas –incluyendo, siempre que ello no resulte contraproducente, a los propios padres– y en la necesidad de incluir a personas de sexo masculino como cuidadores infantiles en los programas que se desarrollen.

Por último, y desde un punto de vista más teórico, cabría hacer referencia a la necesidad de promover una reflexión sobre las políticas de activación dirigidas a las mujeres responsables de familias monoparentales y sobre la propia necesidad de aplicar políticas de conciliación, frente a otras estrategias basadas en la creación de capital humano, la cualificación profesional, el apoyo en las funciones parentales y la garantía de ingresos. En ese sentido, debe insistirse en que la inserción laboral debe considerarse, en éste y en otros casos, no como un fin en sí mismo, sino como una herramienta para la inclusión social, y que las políticas que han priorizado, sobre otros aspectos, la integración de las mujeres solas con responsabilidades familiares en el mercado laboral no siempre han resultado exitosas desde el punto de vista de la integración social y de la calidad de vida de estas mujeres y de sus hijos e hijas.

BIBLIOGRAFÍA

- Adema, W. y Thevenon, O.** “Les politiques de conciliation du travail et de la vie familiale en France au regard des pays de l’OCDE. À partir de la synthèse des études ‘bébés et employeurs’”. *Recherches et Prévisions*, n° 93, 2008, pp. 51-72.
[http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/133625a1dad62406c12574cc0037e34c/\\$FILE/RP93-WAdema%20et%20Thevenon.pdf](http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/133625a1dad62406c12574cc0037e34c/$FILE/RP93-WAdema%20et%20Thevenon.pdf)
- Ananian, S. y Bauer, D.** “Le temps périscolaire”. *Etudes et Résultats*, n° 611, 2007, pp. 8.
<http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/index.htm>
- Bailleau, G.** “L’offre d’accueil collectif des enfants de moins de 6 ans en 2008”. *Etudes et Résultats*, n° 715, 2010, pp. 8.
<http://www.sante.gouv.fr/drees/etude-resultat/er-pdf/er715.pdf>
- Bradshaw, J. y Finch, N.** *A comparison of child benefit packages in 22 countries*. Serie: Research Report, n° 174. Londres, Department for Work and Pensions, 2002, pp. 338.
<http://www.dwp.org.uk/asd/asd5/rrep174.asp>
- Brewer, M. y et al.** *The lone parent pilots after 12 to 24 months: an impact assessment of in work credit, work search premium, extended schools childcare, quarterly work focused interviews and new deal plus for lone parents*. Serie: Research Report, n° 415. Londres, Department for Work and Pensions, 2007, pp. 172.
<http://www.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2007-2008/rrep415.pdf>
- Child Welfare League of America.** *Standards of excellence for residential group care services*. Washington, Child Welfare League of America, 1991, pp. 189.
- Child Welfare League of America.** *Standards of excellence for the management and governance of child welfare organizations*. Washington, Child Welfare League of America, 1996, pp. 130.
- Childcare Resource and Research Unit.** *Quality targets in services for young children*. Toronto, University of Toronto, 2004, pp. 4.
http://www.childcarequality.ca/wdocs/QbD_QualityTargets.pdf
- Dartington Social Research Unit.** *Matching needs and services, 2nd*. Ed. Dartington, Dartington Social Research Unit, 1999, pp. 66.
- De Paul, J. y Arruabarrena, M.I.** *Manual de protección infantil, 2^a ed.* Barcelona, Masson, 2001, pp. 528.
- Department of Health.** *The care of children. Principles and practice in regulations and guidance*. Londres, HMSO, 1989, pp. 20.
- Department of Health.** *Caring for children away from home. Messages from research*. Chichester, John Wiley and Sons, 1998, pp. 105.
- European Communities.** “Carta europea de los derechos del niño”. *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*, n° C 241, 1992, pp. 9.
http://www.defensordelmenor.org/upload/legislacion/LeyEuropea/Carta_Europea_Derechos_Nino.pdf
- Eydoux, A. et al.** *Les familles monoparentales en France*. Serie: Rapport de Recherche, n° 36. Noisy-Le-Grand, Centre d’Études de l’Emploi, 2007, pp. 114.
http://www.ceerecherche.fr/fr/rapports/redir/familles_monoparentales_france_rap36.pdf?utm_source=pdf&utm_medium=familles_monoparentales_france_rap36
- Eydoux, A. y Letablier, M.T.** “Familles monoparentales et pauvreté en Europe: quelles réponses politiques?”. *Politiques Sociales et Familiales*, 2009, pp. 21-47.
<http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/cd0328341490cbc9c1257>

[6a2003f424d/\\$FILE/PSF98-AEydux%20et%20MTLetablier.pdf](#)

Fagnani, J. et al. *Comparaison européenne des aides aux familles*. Serie: Dossier d'Étude, n° 112. Paris, Caisse Nationale des Allocations Familiales, 2009, pp. 256.

http://www.politiquessociales.net/IMG/pdf/Dossier_112_-_Comparaison_Europeenne.pdf

http://www.politiquessociales.net/IMG/pdf/Dossier_112_-_Annexes.pdf

Fernández del Valle, J. “Evaluación de programas en servicios sociales”. En: *Evaluación de programas. Una guía práctica en ámbitos sociales, educativos y de salud*. Serie: Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico, n° 2. Madrid, Síntesis, 1995, pp. 207-239.

Fuertes, J. y Sánchez, E.M. *La buena práctica en la protección social a la infancia. Principios y criterios*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1997, pp. 28.

Government of Ireland. *Childcare Facilities. Guidelines for Planning Authorities*. Londres, Stationery Office, 2001, 20 pp.

<http://www.childcareonline.ie/files/1237391425.pdf>

Kesteman, N. L'allocation de parent isolé et les obligations alimentaires: les conséquences de la réforme de 2007. *Recherches et Prévisions*, n° 95, 2009, pp. 67-75.

[http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/7937851ba9aba68ec12575e10058f384/\\$FILE/PSF95-NKesteman.pdf](http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/7937851ba9aba68ec12575e10058f384/$FILE/PSF95-NKesteman.pdf)

Knijn, T. et al. “Activation as a common framework for social policies towards lone parents”. *Social Policy and Administration*, vol. 41, n° 6, 2007, pp. 638-652.

López-Cabanas, M. et al. *V Congreso Estatal de Intervención Social. Calidad y responsabilidad compartida: retos del bienestar en el cambio de siglo. Madrid, 25 a 27 de noviembre de 1998*. Serie: Servicios Sociales, n° 43. Madrid, IMSERSO, 1999, pp. 4 vols..

Madrugá, I. *Monoparentalidad y política familiar. Dilemas en torno a la madre cuidadora/madre trabajadora*. Serie: Monografías, n° 220. Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, 2006, pp. 316.

Mahieu, R. “La PAJE après 18 mois de montée en charge”. *Recherches et Prévisions*, n° 82, 2005, pp. 75-80.

[http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/6dc128d57f7e4627c12572a400535908/\\$FILE/JP82-RMahieu.pdf](http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/6dc128d57f7e4627c12572a400535908/$FILE/JP82-RMahieu.pdf)

Millar, J. y Evans, M. (eds.) *Research report. Lone parents and employment: international comparisons of what works*. Serie: Research Report, n° w181. Londres, Department for Work and Pensions, 2003, pp. 123.

<http://www.dwp.gov.uk/jad/2003/181rep.pdf>

Moore, L. *Getting family support right. Inspection of the delivery of family support services*. Londres, Social Services Inspectorate, Department of Health, 1999, pp. 65.

National Association of Child Care Resource and Referral Agencies

<http://www.naccrra.org>

National Association of Child Care Resource and Referral Agencies. *Child Care Aware. Oficina de Cuidado de Niños (CCB), la Oficina de Asistencia para Familias (OFA), la Administración para Niños y Familias (ACF)*. Washington, U.S. Department of Health and Human Services.

<http://www.childcareaware.org/>

National Resource Center for Health and Safety in Child Care. *A parent's guide to choosing safe and healthy child care*. Washington, U.S. Department of Health and Human Services, 4 pp.

<http://nrckids.org/RESOURCES/ParentsGuide.pdf>

Nicolas, M. y Tomasini, M. “Conciliation des vies familiale, professionnelle et sociale des allocataires de minima sociaux”. *Recherches et Prévisions*, n° 91, 2008, pp. 69-87.

[http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/4529b3444106615fc125741300386fcc/\\$FILE/RP91-1-MNicolas%20et%20MTomasini.pdf](http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/4529b3444106615fc125741300386fcc/$FILE/RP91-1-MNicolas%20et%20MTomasini.pdf)

Observatoire National de la Petite Enfance. *L'accueil du jeune enfant 2008. Données statistiques.* Paris, Caisse Nationale des Allocations Familiales, 2009, pp. 20.

http://www.monenfant.fr/c/document_library/get_file?uuid=01e47424-5ec8-4445-b39c-f39f9520eef6&groupId=10169

Office of the Minister for Children. *National guidelines for childminders.* Dublin, Stationery Office Dublin, 2006, 50 pp.

http://www.omc.gov.ie/documents/childcare/guidelines_for_childminders.pdf

Organisation for Economic Co-Operation and Development. *Bébés et employeurs. Comment réconcilier travail et vie de famille. Volume 4: Canada, Finlande, Royaume-Uni et Suède.* Paris, OCDE, 2005, pp. 276.

Paris, H. “Les attentes des Français vis à vis des modes de garde pour les jeunes enfants”. *Recherches et Prévisions*, n° 87, 2007, pp. 83-88.

[http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/6ac9d6ad6d6b694dc12572a300530813/\\$FILE/RP87-HParis.pdf](http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/6ac9d6ad6d6b694dc12572a300530813/$FILE/RP87-HParis.pdf)

Reboloso, E. et al. *Evaluación de programas de intervención social.* Serie: Análisis e Intervención Social. Madrid, Síntesis, 2008, pp. 428.

Redondo, E. y Muñoz, R. *Manual de buena práctica para la atención residencial a la infancia y a la adolescencia.* Madrid, Federación de Asociaciones para la Prevención del Maltrato Infantil, 1998, pp. 204.

Regner, M. y Johnsson, L. “The 'ordinary' family as a resource for single parents - on the Swedish contact family service”. *European Journal of Social Work*, vol. 10, n° 3, 2007, pp. 319-336.

Riccio, J.A. et al. *Implementation and second-year impacts for lone parents in the UK employment retention and advancement (ERA) demonstration.* Serie: Research Report, n° 489. Londres, Department for Work and Pensions, 2008, pp. 234.

<http://www.mdrc.org/publications/475/full.pdf>

Ridge, T. y Millar, J. *Work and well-being over time: lone mothers and their children.* Serie: Research Report, n° 536. Londres, Department for Work and Pensions, 2008, pp. 113.

<http://research.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2007-2008/rrep536.pdf>

Scottish Executive. *National care standards for childcare agencies.* Edinburgh, Scottish Executive, 2005, pp. 39.

<http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/46930/0023885.pdf>

Sitter Service Development and Support. *Standards for Childcare Agencies and Sitter Services.* Dundee, Sitter Service Development and Support

<http://www.opfs.org.uk/services/sitter-service-development-and-support>

Skinner, C. y Finch, N. “Lone parents and informal childcare: a tax credit childcare subsidy?”. *Social Policy and Administration*, vol. 40, n° 7, 2006, pp. 807-823.

Support Force for Children's Residential Care. *Matching needs and services. The audit and planning of provision for children looked after by local authorities.* Dartington, Dartington Social Research Unit, 1996, pp. 67.

Tomasini, M. “L'allocation de parent isolé”. *Recherches et Prévisions*, n° 91, 2008, pp. 101-108.

[http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/9e2adf6fbb519bebc125741300388214/\\$FILE/RP91-2-MTomasini.pdf](http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/090ba6646193ccc8c125684f005898f3/9e2adf6fbb519bebc125741300388214/$FILE/RP91-2-MTomasini.pdf)

United Nations. *Convención sobre los derechos del niño.* Washington, United Nations, 1989, pp. 24.

Vanovermeir, S. y Cazenave, M.C. “Les prestations familiales et de logement en 2008. Davantage de bénéficiaires d'aide à la garde d'enfants et d'aides au logement”. *Études et Résultats*, n° 725, 2010, pp. 8.
<http://www.sante-sports.gouv.fr/IMG/pdf/er725.pdf>

Varios autores. “La PAJE améliore-t-elle le choix des parents pour un mode de garde?”. *Recherches et Prévisions*, n° 88, 2007, pp. 5-52.
<http://www.caf.fr/web/WebCnaf.nsf/VueLien/RECHERCHESPREVISIONS88SOMMAIRE?opendocument>

Warwick Institute for Employment Research. *What works for whom?. A review of evidence and meta-analysis for the department for work and pensions.* Serie: Research Report, n° 407. Londres, Department for Work and Pensions, 2007, pp. 164.
<http://www.dwp.gov.uk/asd/asd5/rports2007-2008/rrep407.pdf>

Wilson, V. et al. “Do the benefits justify the costs? An evaluation of the sitter service in Scotland”. *Children and Society*, vol. 21, n° 3, 2007, pp. 214-227.

ANEXOS



ANEXO 1
INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE DATOS



FICHAS DE PETICIÓN DE DATOS

HORARIOS	
	A lo largo del último año
Horario de apertura del centro/oficina	Lunes de ___:___ h. a ___:___ h.
	Martes de ___:___ h. a ___:___ h.
	Miércoles de ___:___ h. a ___:___ h.
	Jueves de ___:___ h. a ___:___ h.
	Viernes de ___:___ h. a ___:___ h.
	Sábado de ___:___ h. a ___:___ h.
	Domingo de ___:___ h. a ___:___ h.
Horario de prestación de servicios	Lunes de ___:___ h. a ___:___ h.
	Martes de ___:___ h. a ___:___ h.
	Miércoles de ___:___ h. a ___:___ h.
	Jueves de ___:___ h. a ___:___ h.
	Viernes de ___:___ h. a ___:___ h.
	Sábado de ___:___ h. a ___:___ h.
	Domingo de ___:___ h. a ___:___ h.



POBLACIÓN ATENDIDA	A lo largo del último año	En el momento actual
Número total de familias atendidas		
- Número total de padres		
- Número total de madres		
- Número total de niños y niñas		
	De origen español	De procedencia extranjera
Número total de familias atendidas a lo largo del último año		
	Derivadas por los Servicios Sociales de Base	Derivadas por otros servicios
Número total de familias atendidas a lo largo del último año		
	A lo largo del último año	
	SÍ	NO
¿Hay lista de espera para participar en el programa?		
¿Cuál es el plazo medio de espera?	_____	



RECURSOS DE PERSONAL	En el momento actual	
	Número de trabajadores	Número total de horas semanales de todos los trabajadores
Número total de trabajadores del programa		
- Número total de psicólogos/as		
- Número total de educadores		
- Número total de trabajadores sociales		
- Número total de personal de administración		
- Número total de cuidadores/canguros		
- Número total de voluntarios/as		
- Número total de otros profesionales (especificar)		
- _____		
- _____		
- _____		
- _____		



ASPECTOS FINANCIEROS	
	A lo largo del último año
Presupuesto total de gasto económico del programa	_____ €
% del presupuesto que se emplea para contratación de personal	_____ %
% del presupuesto financiado por los usuarios/as	_____ %
Cuota media de los usuarios/as	_____ €
% de familias usuarias que no pagan por el servicio	_____ %



GUIÓN DE ENTREVISTA PARA RESPONSABLES

1. Cobertura y usuarios

- ¿Atienden a personas que sin ese programa no tendrían ningún otro recurso?
- ¿De qué otros recursos disponen estas familias? ¿Se ha analizado el entorno (recursos y servicios disponibles)?
- ¿Atienden preferentemente a personas que están en proceso de inserción?
- ¿Hay lista de espera? ¿En qué medida se está cubriendo la demanda potencial en la zona?
- ¿Cuentan con criterios claros de inclusión y exclusión de usuarios?
- ¿Por qué no acuden a servicios más normalizados?

2. Organización del trabajo

- Pautas organizativas de profesionales

- ¿Tienen los profesionales sus roles y responsabilidades claramente definidos?
- ¿Se selecciona al profesional (perfil y formación) que va a trabajar con la familia en función de las necesidades de los usuarios? ¿Cuentan las familias con una figura de referencia?
- ¿Se realizan reuniones de coordinación-supervisión de casos? ¿Se realiza el trabajo en equipo? ¿Cuentan los profesionales con un espacio en el que informar de sus inquietudes y hacer propuestas de mejora?
- ¿Hay suficientes profesionales contratados para hacer frente a la carga de trabajo actual?
- ¿La plantilla es estable?
- ¿Son las condiciones laborales óptimas (tipo de contrato, formación continua, salario, horarios de trabajo, etc.)?

- Espacio físico

- ¿El centro cuenta con un entorno físico adecuado?
- ¿Cuentan con equipamiento material e infraestructuras suficientes y adecuadas?
- ¿Las instalaciones cumplen las normas de seguridad y salud?

3. Atención a usuarios

- Atención personalizada

- ¿Se realiza una evaluación previa de las necesidades de la familia?

- ¿Se realiza un plan individual de atención? ¿Se recoge por escrito? ¿Contiene objetivos de trabajo con padres/madres e hijos/as, metodología, recursos, secuenciación y evaluación?
 - ¿Los objetivos de trabajo con la familia son reales? ¿Hay plan de contingencia (plan B)?
 - ¿El tipo o las horas de atención se modulan en función de las necesidades de la familia? Si las necesidades de las familias son diferentes en distintos momentos ¿el programa es flexible y se adecua a cada momento?
 - ¿Por qué han elegido su modalidad de programa (atención de niños/as en el centro, canguros a domicilio, etc.) para atender a estas familias?
- **Resultados**
- ¿Hay necesidades de las familias que se quedan sin cubrir? ¿Qué recursos o servicios necesitarían?
 - ¿Es suficiente la cantidad de servicios que reciben las familias?
 - ¿Se realiza una evaluación de resultados de cada caso?
 - ¿Se alcanzan los objetivos propuestos? ¿Se conoce el impacto de cada intervención?
 - En el caso de que no se alcancen los objetivos propuestos con cada familia ¿Se recogen las causas?
 - ¿Se recoge por escrito la evolución del proceso de intervención?
- **Integración comunitaria y relación con la red de recursos**
- ¿Se facilita a los usuarios la obtención de otros recursos y/o servicios ajenos al programa?
 - ¿Hay coordinación permanente (comunicación fluida) con los servicios sociales de base?
 - ¿Hay coordinación con otro tipo de servicios (educativos, sanitarios,...) y con la comunidad?
- **Relaciones con la familia**
- ¿Cuentan las familias con un espacio en el que comunicar preocupaciones, quejas y propuestas de mejora?
 - ¿Se tienen en cuenta las opiniones de los padres/madres y niños/as?
 - ¿Se garantiza la confidencialidad de los usuarios?
 - ¿Se informa a la familia de los resultados obtenidos?
 - ¿Se informa a los padres durante la intervención de la situación de sus hijos/as?
 - (¿Se promueve el contacto y la relación entre usuarios del programa?)
 - ¿Se recoge el grado de satisfacción de las familias con el programa?

4. Evaluación

- Evaluación de resultados

- ¿Se hace una evaluación de los resultados del programa?
- ¿Se conoce el impacto global del programa?
- ¿Se redacta una memoria del trabajo realizado con carácter anual? ¿Es pública o de carácter privado?

- Eficiencia económica

- ¿Cuánto cuesta cada hora de intervención con la familia?
- ¿Se realiza un análisis de costes-beneficios?
- ¿Es positiva la valoración de dicho análisis?



GUIÓN DE ENTREVISTA PARA PROFESIONALES

1. Condiciones laborales

- ¿Cuenta con la formación necesaria para realizar su trabajo? ¿Cree que su perfil (personal y profesional) se adecua a su trabajo?
- ¿Son las condiciones de trabajo óptimas?
 - ¿Cree que el tipo de contrato es adecuado?
 - ¿Está de acuerdo con sus horarios de trabajo? Y ¿con la carga de trabajo? ¿Cree que trabaja demasiadas horas? ¿Tiene sobrecarga de trabajo?
 - ¿Hay algún programa de formación continua?
- ¿Se siente apoyado/supervisado/acompañado en su trabajo? ¿Cuenta con un espacio donde manifestar su opinión, inquietudes, quejas o hacer propuestas de mejora?

2. Intervención con las familias

- ¿Tiene sus roles y responsabilidades claramente definidos?
- ¿Cree que el programa satisface las necesidades de las familias?
- ¿Cree que las familias necesitan de más recursos y servicios diferentes a los que proporciona el programa?
- ¿Cree que dedica suficiente tiempo a cada tarea? ¿Cree que la intervención debería ser de mayor intensidad?
- ¿Considera adecuada la colaboración que se lleva a cabo con otros servicios?
- ¿Cómo valora la relación que se establece con las familias?



GUIÓN DE ENTREVISTA PARA FAMILIAS USUARIAS

1. Utilización del servicio

- ¿Cómo accedió por primera vez al programa? ¿Fue derivado por algún otro servicio? ¿Quién le informó de la existencia de este programa?
- ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que se propuso la participación hasta la puesta en marcha del servicio? ¿Hay listas de espera?
- ¿Por qué necesita de la participación en este programa?
- ¿En qué consiste su participación en el programa?
 - ¿Desde cuándo utiliza este servicio?
 - ¿Qué tipo de servicio y recursos recibe?
 - ¿Cuántas horas por semana?
 - ¿Ha participado en este programa con anterioridad a esta ocasión?

2. ¿Cómo valora este programa?

- **Valoración de los profesionales y de la relación usuarios-programa**
 - ¿Cuenta con una persona de referencia?
 - ¿Se tienen en cuenta sus opiniones/quejas/propuestas de mejora y las de sus hijos/as?
 - ¿Cree que los profesionales cuentan con herramientas personales y profesionales (de formación) adecuadas para realizar su trabajo?
 - ¿Considera adecuada la elección del profesional asignado según sus necesidades?
 - ¿Se han garantizado su confidencialidad/intimidad/privacidad?
- **Valoración del programa (satisfacción)**
 - ¿Le han facilitado el acceso a otros servicios y recursos? ¿Qué otros recursos o servicios considera necesarios?
 - ¿El programa es sensible y flexible a sus necesidades?
 - ¿Considera suficiente la cantidad de recursos que recibe? ¿Cree que la intervención cuenta con suficientes recursos? ¿Satisfacen estos recursos sus necesidades? ¿Hasta qué punto?
 - ¿Cree que se alcanzan los objetivos propuestos? ¿Su situación ha mejorado gracias a la participación en el programa?
 - ¿Se les informa sobre la situación de sus hijos/as?
 - ¿Se les informa de los resultados obtenidos?
 - En definitiva, ¿Cuál es el grado de satisfacción general con el programa?

ANEXO 2

CUADROS RESUMEN
CARACTERÍSTICAS DE LOS
PROGRAMAS DE ATENCIÓN A FAMILIAS MONOPARENTALES DE LA CAPV



PROGRAMA A

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PROGRAMA

- Nombre del programa: **Programa A**
- Asociación: **Asociación del programa A**
- **Objetivos** de la Asociación:
 - o apoyar a grupos minoritarios en riesgo de exclusión social,
 - o apoyar a diferentes asociaciones,
 - o prevenir la marginación de menores,
 - o apoyar a familiares de enfermos crónicos,
 - o proporcionar apoyo familiar a menores inmigrantes, y
 - o apoyar a familiares de víctimas del terrorismo.
- Servicio principal: **Centro de atención a menores que funciona como guardería y ludotecas.**
- **Duración** del servicio: se inicia en 2008 y en la actualidad está vigente.
- **Presupuesto:**
 - o La fuente de financiación principal es el Gobierno Vasco.
 - o En 2009 cuenta con ayuda de 200.000,00€.
 - o El gasto total asciende a 213.616,00€.

MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS

Objetivos

- *“La mejora de la calidad de vida de las familias monoparentales que actualmente no disponen de medios económicos o cuentan con escasos recursos y no sólo se limita a la atención de los menores sino que se colaborará en la mejora de la calidad de vida de toda la unidad familiar con:*
 - o *la detección de problemas sociales,*
 - o *la creación de un espacio de intercambio de experiencias,*
 - o *la información y asesoramiento sobre recursos,*
 - o *la aportación de prestaciones no económicas,*
 - o *la colaboración en la mejora de la capacidad de inserción laboral de las familias participantes,*
 - o *la atención y seguimiento social y*
 - o *la coordinación de intervenciones con los servicios sociales de base u otros que participen en el proceso”.*



Razones por las que ponen en marcha el programa	<ul style="list-style-type: none"> - Las <u>razones argumentadas</u> por los responsables son: <ul style="list-style-type: none"> o Su <u>experiencia previa</u> con familias similares (monoparentales y con recursos económicos insuficientes) o Valoración sobre la <u>necesidad</u> de implementar este tipo de recursos de atención. o Consideración de que su modelo de intervención (atención a niños en un centro) cuenta con mayor <u>eficiencia económica</u> que el de atención a domicilio. o <u>Valoración subjetiva</u> de que las madres usuarias están más tranquilas y tienen más confianza en este tipo de recursos frente a los de atención a domicilio.
Criterios de inclusión y exclusión	<ul style="list-style-type: none"> - Están <u>claramente definidos</u>. - Son de <u>carácter público</u>. - <u>Son los siguientes</u>: <ul style="list-style-type: none"> o Ser familia <u>monoparental</u> con hijo/a a cargo. o <u>No contar con suficientes recursos económicos</u> para atender al/los menor/es. o Tener necesidad de <u>conciliar vida laboral y familiar</u>. o <u>No tener apoyos</u> para atender a los/las niños/as. o <u>Discriminación positiva hacia las mujeres</u>. No es necesario ponerlo en marcha porque todas las usuarias son mujeres. o Admisión de <u>víctimas de violencia de género</u>. En 2009 atendieron a 13 víctimas de violencia doméstica. o No hay criterios de exclusión por <u>procedencia de las madres</u>. En 2009 un 77% de las familias atendidas fue de origen inmigrante. o Casos de madres con niños menores de 3 años que utilizan este servicio porque <u>no cuentan con una plaza en un centro educativo público</u>. o <u>Rango de edad de los menores</u> atendidos: de 0 a 16 años.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> - En 2009 el <u>programa atiende</u> a (N) <ul style="list-style-type: none"> o 80 madres. o 97 niños/as. - El <u>programa atiende</u> a (%): <ul style="list-style-type: none"> o 9,15% del total de familias monoparentales que reciben la Renta de Garantía de Ingresos en el ayuntamiento de X. o 5,5% de las familias monoparentales atendidas por los Servicios Sociales de Base del ayuntamiento de X. o 18% de las familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento residentes en X. - <u>Primer contacto de las familias</u> con el programa:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 37,5% de los casos, 30 madres, se produce a iniciativa de las propias madres (ellas acuden directamente) ○ 62,5% de casos, 50 familias, fueron derivados por otros servicios (Servicios Sociales de Base principalmente).
Listas de espera	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Sí hay listas de espera.</u> - El programa <u>no cuenta con suficiente personal</u> (profesionales y voluntarios) <u>para realizar traslados</u> del centro a los centros educativos o vice-versa, por lo que no todas las familias que necesitan de traslados son atendidas por el programa. - No hay datos del número de familias que no pueden atender.
ATENCIÓN A USUARIOS	
Recepción de casos	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentan con un <u>Protocolo de derivación de casos</u> pautado con los Servicios sociales de base del Ayuntamiento de X. - El <u>contacto inicial</u> entre servicios es telefónico. - El programa completa un <u>informe social</u> sobre la familia, excepto en aquellos casos que no son derivados de los servicios sociales, en el que se valora la necesidad de la familia de tomar parte de este recurso.
Inicio del programa	<ul style="list-style-type: none"> - Valorada la idoneidad se completa una <u>ficha-diagnóstico</u> sobre la situación y necesidades de la familia. - El programa y la familia firman un <u>contrato de acceso y asistencia</u> que describe el servicio, su intensidad y los compromisos que adquiere cada parte.
Recursos y actividades de los programas	<ul style="list-style-type: none"> - La <u>actividad principal</u> del programa es atender a los niños en el centro de la Asociación. - El <u>horario de atención</u> en el centro es de 7:00 a 23:00h. de lunes a sábado <ul style="list-style-type: none"> ○ Una de las razones de este amplio horario es que muchas de las madres trabajan en el sector de la hostelería en el que los horarios de trabajo son incompatibles con la atención de los menores en centros de la red pública. - La <u>época de mayor demanda</u> del servicio corresponde a periodos de vacaciones escolares (navidades, semana santa y verano). - <u>Tareas</u> que se realizan: <ul style="list-style-type: none"> ○ Con los <u>menores</u>: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con bebés: <u>atención básica y actividades de estimulación temprana.</u> ▪ Con niños mayores: <u>apoyo extraescolar y talleres de juegos.</u> ○ Con las <u>madres</u>:

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Grupo de autoayuda</u> de carácter mensual y con servicio de guardería. Acuden una media de 21 madres a cada sesión. ▪ <u>Actividades formativas</u> (sobre aspectos socio-jurídicos, recursos y ayudas, maternidad responsable, fomento de habilidades sociales y cuidados e higiene de los/as niños/as) ▪ <u>Mediación familiar</u>. en 2009 a tres madres interesadas. <p>- <u>Intensidad</u> del recurso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En 2009 el programa atiende a 97 niños en <u>21.652,50 horas de intervención</u>. ○ La <u>media</u> de meses de utilización del servicio es <u>de 6 meses</u>, aunque la intensidad varía mucho de caso a caso ○ El <u>número máximo de horas</u> que un menor puede permanecer en el centro es de <u>8 horas</u> (una jornada laboral). ○ 36 de los 97 menores atendidos son <u>recogidos o trasladados</u> a los centros educativos.
Individualización de la atención	<p>- La intervención se diseña <u>en función de las necesidades específicas</u> de cada familia.</p> <p>- Se recoge información <u>por escrito</u> de cada programa en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ficha social ○ Informe social ○ Plan de trabajo individualizado que proviene de los Servicios Sociales de Base o por el propio programa. ○ Contrato para acceso y permanencia en el programa. <p>- El programa es <u>flexible a las necesidades</u> de cada familia en todo momento. Hay familias que interrumpen su participación en períodos de inactividad laboral e utilizan de nuevo el recurso en función de sus circunstancias personales y laborales.</p>
Profesional de referencia	<p>- <u>Trabajadora social</u> que coordina el programa es la figura de referencia y persona de contacto para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ familias, ○ profesionales del programa, y ○ otros servicios de atención.
Feedback que reciben las familias	<p>- <u>Personal de atención directa</u> a los niños/as:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ No se recoge por escrito el intercambio de información. ○ Lo realizan las monitoras-cuidadoras que atienden a los menores. ○ Informan diariamente sobre necesidades físicas, estado de ánimo, participación en actividades e interacción con los demás niños/as. ○ Se realiza tanto a demanda de las familias como de los profesionales de atención directa. <p>- <u>Coordinadora del programa</u>:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Recoge por escrito la evolución del caso. ○ No se proporciona a las familias información por escrito de la evolución del caso, consecución de objetivos, etc. ○ Sí se informa a las familias de forma oral sobre la evolución de la intervención.
Relación entre usuarios y programa	<ul style="list-style-type: none"> - El <u>contacto</u> es frecuente. - La mayoría de las madres llevan a los menores al centro por lo que el contacto con las profesionales del programa es <u>permanente</u>. - La <u>valoración</u> de la relación, por parte de madres y profesionales, es <u>positiva</u>.
Relación entre usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - El <u>grupo de autoayuda</u> es la actividad principal para que las usuarias se relacionen. Este grupo fomenta las relaciones sociales y busca que se ayuden entre ellas en las tareas de cuidado de los menores.
Coordinación con otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> - La coordinadora del programa mantiene <u>relación frecuente por teléfono</u> con: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Servicios Sociales de Base del Ayuntamiento de X</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para modificar en caso de que sea necesario el plan de intervención. ▪ Para la coordinación de prestaciones (trabajo en red): <ul style="list-style-type: none"> • Que no sean de tipo económico: <u>Banco de Alimentos, Cáritas, Cruz Roja y Asociación afro-americana, etc.</u> • De inserción laboral con el programa <u>Sartu</u>
RECURSOS PERSONALES Y MATERIALES	
Dotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> - <u>1 trabajadora social</u> (contratada a jornada completa) <ul style="list-style-type: none"> ○ Que tiene su puesto de trabajo en el centro del programa A. ○ Es la profesional que se encarga de coordinar el programa. ○ Es la figura de referencia para familias y profesionales del programa y otros servicios. - <u>4 monitoras-educadoras</u> (contratadas a jornada completa) <ul style="list-style-type: none"> ○ Estas 5 profesionales se encargan de la atención de los menores en el centro. - <u>1 auxiliar administrativo</u> (contratada a jornada completa y ubicada en el centro del programa A) - <u>7 personas voluntarias</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>7 personas voluntarias</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Su tarea consiste en realizar los traslados del centro educativo al centro del programa A. ○ La <u>media de horas</u> de colaboración por semana es de 2 horas. ○ Sus condiciones de colaboración cumplen con los requisitos de la Ley del voluntariado. <p>- <u>Estudiantes en prácticas</u> de la Escuela de Trabajo Social y de Integración Social</p>
Selección de la plantilla	<p>- Todo el personal fue contratado al inicio del programa.</p> <p>- El <u>perfil</u> de todas las profesionales contratadas <u>se adecua a cada puesto de trabajo</u>.</p>
Jornada laboral	<p>- La <u>jornada media</u> de las profesionales contratadas es de 37,5 horas.</p> <p>- La <u>jornada es continua</u> para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La <u>trabajadora social</u> coordinadora del programa ubicada en las oficinas del programa A. ○ La <u>auxiliar administrativa</u> que trabaja en las oficinas del programa A. <p>- La <u>jornada laboral por turnos</u> es para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Las <u>monitoras-educadoras</u> ya que el centro está abierto de 7:00 a 23:00 de lunes a sábado.
Formación	<p>- Las <u>actividades de formación</u> del personal consisten en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Curso de corta duración sobre <u>atención infantil</u> para las monitoras-educadoras al inicio del programa. ○ Curso online, de corta duración, sobre <u>contabilidad</u> duración para la auxiliar administrativa que desempeña su trabajo en el centro del programa A.
Carga de trabajo	<p>- Todas las profesionales entrevistadas manifiestan tener <u>sobrecarga de trabajo</u> por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>Elevado número de niños</u> que acuden al centro en horario extraescolar (por las tardes y los sábados) <ul style="list-style-type: none"> ▪ En la memoria se comenta que atienden a 20 niños por tramo horario. ▪ Algunas profesionales afirman que el número de niños por hora ha llegado incluso a alcanzar la cifra de <u>34</u>. ○ <u>Amplio rango de edad</u> de los niños, 0-16 años, que se atienden en el centro. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los bebés necesitan atención constante y esto no permite el desarrollo de actividades con los mayores.
Equipamiento e infraestructuras	<p>- El programa cuenta con un <u>centro de 200 m²</u> en el centro de X.</p> <p>- La <u>distribución del centro</u> se compone de:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ recepción para la acogida de la familia y la entrada de menores, ○ despacho para atención al público y coordinación, ○ sala de estancia infantil con zonas de juegos y de dibujo, ○ sala de siesta/descanso equipada con colchonetas, ○ sala de estudio/estar para mayores, ○ office equipado con frigorífico y varios microondas, ○ sala de reuniones y ○ dos baños adaptados <ul style="list-style-type: none"> - Las <u>dimensiones</u> son <u>adecuadas</u> y el <u>centro</u> está <u>en buenas condiciones</u>. - El servicio cuenta con <u>mobiliario y equipamiento suficiente</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ equipos informáticos con conexión a Internet, ○ material didáctico, ○ juegos infantiles y juveniles, ○ televisión, ○ reproductor de DVD, ○ consola de videojuegos, etc.
EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y EFICIENCIA ECONÓMICA	
Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Las <u>profesionales conocen</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ <u>la evolución constante</u> de cada caso, y ○ <u>en qué medida la intervención se adecua</u> a las necesidades que presenta la familia en cada momento. - La <u>comunicación es fluida</u> y la <u>coordinación</u> es constante entre: <ul style="list-style-type: none"> ○ la usuaria, ○ el propio programa, y ○ los profesionales de otros servicios. - En <u>el plan de trabajo</u> específico de cada familia se recogen los datos sobre la evolución de la intervención. - <u>El programa se adecua a las nuevas necesidades</u> de cada familia (llegándose a modificar las cláusulas del contrato si es necesario). - La trabajadora social responsable del programa es la realiza la <u>valoración del logro de los objetivos</u> y la educación del plan de intervención.
Evaluación de resul-	<ul style="list-style-type: none"> - El <u>programa alcanza los objetivos</u> que se plantea inicialmente con cada familia. El programa es capaz de dar respuesta a las necesidades que

tados	<p>plantea cada familia en cada momento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En un 62,5% de los casos (50 familias), el programa ha permitido a las madres usuarias <u>conciliar vida laboral y familiar</u>. <ul style="list-style-type: none"> o De este grupo de 50 madres: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 62% ha conseguido mantener su puesto de trabajo ▪ Un 28% se incorpora al mercado laboral ▪ Un 10% de los casos la participación en el programa da a las usuarias la oportunidad de realizar una mejora en su puesto de trabajo. o Un 31,5% del total de madres usuarias han podido iniciar un proceso de inserción laboral.
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Las 3 <u>madres</u> entrevistadas muestran un <u>alto grado de satisfacción</u> con el programa: <ul style="list-style-type: none"> o Lo consideran <u>imprescindible</u> ya que su participación les ha permitido en algunos casos <u>conciliar vida laboral y familiar</u> y en otros iniciar un proceso de inserción laboral. o Están satisfechas con la <u>calidad de la atención</u> que han recibido sus hijos/as en el centro. o El programa es <u>flexible</u> a sus necesidades en cada momento y se adapta sin dilaciones ni plazos de espera. - Las 3 <u>profesionales</u> entrevistadas muestran un <u>alto grado de satisfacción</u> con el programa en relación a <ul style="list-style-type: none"> o Grado de <u>supervisión</u> recibido o <u>Relación entre profesionales y usuarios</u> o <u>Características del trabajo</u> a realizar o <u>Condiciones</u> del trabajo

Eficiencia de los programas	GASTO TOTAL	
	Número de niños/as atendidos (a lo largo del último año)	213.616,00€
	Gasto por usuario atendido	97
	Número medio de horas de intervención con cada niño/a (al mes)	2.202,00€
	Número estimado de horas de atención al mes	19**
	Coste por hora de atención	1.804**
	Gasto en personal (%)	9,90€**
	% financiación por parte de las personas usuarias	□ 2
	Número de trabajadores	0
	Número de canguros o cuidadoras	6*
	Jornada media semanal de las canguros o cuidadoras	4
	Ratio de atención	37,5
	Cobertura estimada (%)***	0,04
		18,0

* El servicio cuenta además con siete personas voluntarias. **Los datos relativos al número medio de horas de intervención con cada niño/a al mes, el número medio estimado de horas de atención al mes y el coste por hora de atención del centro del programa A no se ha extraído de las fichas rellenadas por cada entidad para la realización de este estudio, ya que las responsables del programa aseguraron no disponer de este dato. Al no contar con esa información, se ha utilizado como referencia la memoria de la entidad correspondiente al año 2009, en la que se establece que el número total de horas de atención anual es de 21.652 horas, repartidas en doce meses.***En relación al número estimado de familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento en X.

PROGRAMA C

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PROGRAMA

- Nombre del programa: **Programa C**
- Asociación: **Asociación del programa C**
- **Objetivos** de la Asociación:
 - o promover la defensa de los derechos de las mujeres
 - o proporcionar asistencia y actuación específica en el ámbito judicial-civil-penal
 - o proporcionar asistencia e información interactiva en aspectos sociales e institucionales
 - o proporcionar asistencia psicológica a víctimas de malos tratos, violencia de género, agresiones sexuales y preparación psicológica pre- y post-judicial
- Servicio principal: **Canguros a domicilio**
- **Duración** del servicio: durante el último trimestre de 2008 y el primer trimestre de 2009
- **Presupuesto:**
 - o La fuente de financiación es el Gobierno Vasco
 - o En 2009 cuenta con ayuda de 50.000,00€
- **Procedencia de la población atendida:** Tres municipios de dos territorios históricos diferentes

MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS

Objetivos	<i>“Un programa de inserción piloto dirigido a mujeres titulares de hogares monoparentales que al afrontar en solitario el cuidado de sus hijos e hijas se encuentran con grandes dificultades a la hora de conciliar su vida familiar con la formativo-laboral...que pone a su disposición una persona que asistirá a sus hijos y a sus hijas con total garantía permitiéndoles el acceso al mercado de trabajo con la tranquilidad de que su familia estará bien atendida”.</i>
Razones por las que ponen en marcha el programa	<ul style="list-style-type: none"> - Las <u>razones argumentadas</u> por los responsables son: <ul style="list-style-type: none"> o <u>Satisfacer las necesidades formativo-laborales</u> de las usuarias. o Conseguir que <u>las mujeres que hacen de canguro también se beneficien.</u>
Criterios de inclusión y exclusión	<ul style="list-style-type: none"> - Son <u>de carácter público.</u> - <u>Son los siguientes:</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ser familia <u>monoparental</u> con hijo/a a cargo. ○ <u>No contar con suficientes recursos</u> económicos para atender al/los menor/es. ○ Estar en proceso de <u>inserción laboral</u>. ○ <u>Ser mujer</u>. Aunque en la página electrónica se informaba de que no había criterio de exclusión para hombres. ○ <u>Admisión de víctimas de violencia de género</u>. El programa cuenta con 1 usuaria y 1 canguro víctimas de violencia doméstica. ○ <u>No se discrimina a las familias por su procedencia</u>. No se dispone de datos de la procedencia de las usuarias.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> - En último trimestre de 2008 y primer trimestre de 2009 el <u>programa atiende</u> a (N) <ul style="list-style-type: none"> ○ 9 madres (6 madres de X, 1 de Y y 2 de Z) ○ 10 niños/as. - Tanto madres como canguros son perceptoras de Renta Básica.
Listas de espera	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Sí hay listas de espera</u>. - Los Servicios Sociales de Base son los que realizan el filtro para seleccionar candidatas. - La escasa duración del programa es la principal razón por la que no participan más madres.
ATENCIÓN A USUARIOS	
Recepción de casos	<ul style="list-style-type: none"> - De los <u>Servicios Sociales de Base</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las responsables del programa dan conocer el recurso a los ayuntamientos ○ Se firma un convenio de colaboración con los ayuntamientos de X e Y ○ Se mantiene una primera reunión informativa sobre objetivos, criterios de inclusión y exclusión y condiciones laborales de las canguros. ○ Las trabajadoras sociales de estos 2 ayuntamientos realizan un estudio de expedientes y seleccionan a las candidatas. ○ Informan al programa de su selección. ○ Las siete candidatas seleccionadas fueron admitidas. - De <u>un piso de emergencia para víctimas de violencia de género</u>. <ul style="list-style-type: none"> ○ Las responsables de este piso, gestionado por la misma Asociación, proponen a dos familias. ○ En este caso la trabajadora social del Ayuntamiento de X es informada y aprueba la intervención.
Inicio del programa	<ul style="list-style-type: none"> - <u>No se recoge por escrito información</u> de la situación socioeconómica de la familia, ya que ésta constaba en el expediente de cada familia que

	<p>las trabajadoras sociales tenían abierto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se firma un <u>contrato de participación</u> en el programa que se describen a grandes rasgos los servicios de los que va a tomar parte la familia, su intensidad y los compromisos adquiridos. Este contrato requiere de la firma de: <ul style="list-style-type: none"> o Responsables de la Asociación o Trabajadora social del Ayuntamiento o Madre monoparental que recibe el servicio o Mujer, beneficiaria de Renta Básica, que realiza las tareas de canguro.
Recursos y actividades de los programas	<ul style="list-style-type: none"> - La <u>actividad principal</u> consiste en atender a los niños/as en su domicilio. - <u>Labores de la canguro</u>: <ul style="list-style-type: none"> o <u>La intensidad del servicio</u> depende de las necesidades de cada familia. o <u>Las tareas de canguro son</u>: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acudir a primera hora en el domicilio familiar ▪ Atender y acompañar a los niños y niñas al centro educativo. ▪ Por las tardes, recogen a los/as niños/as de la escuela y atenderles en el parque y/o en el domicilio. o <u>Las canguros acuden</u> mensualmente a las oficinas de la Asociación a recoger la nómina y el salario. En esta visita se intercambia información con las responsables del programa. - <u>Seguimiento de la intervención</u>: <ul style="list-style-type: none"> o <u>No hay un protocolo</u> establecido para realizar el <u>seguimiento</u> de cada caso. o <u>No se recoge por escrito</u> la evolución de cada caso. o Se contacta por teléfono de forma periódica con: <ul style="list-style-type: none"> ▪ familias usuarias, ▪ canguros, y ▪ trabajadoras sociales de Servicios sociales de base.
Individualización de la atención	<ul style="list-style-type: none"> - La intervención se diseña <u>en función de las necesidades específicas</u> de cada familia atendida y de cada canguro. - No hubo necesidad de adaptar ningún plan de intervención.
Profesional de referencia	<ul style="list-style-type: none"> - En la teoría <u>la abogada y la educadora</u> de la Asociación son las figuras de referencia para las familias usuarias. - En la práctica las figuras de referencia son las <u>trabajadoras sociales de los Servicios sociales de base</u>.

Feedback que reciben las familias	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Canguros:</u> <ul style="list-style-type: none"> o No se recoge por escrito del intercambio de información. o Informan diariamente sobre necesidades físicas, estado de ánimo de los/las niños/as. o Se realiza tanto a demanda de las familias como de las canguros - <u>Responsables del programa:</u> <ul style="list-style-type: none"> o No se recoge pos escrito. o Se realiza por teléfono con las madres usuarias del servicio.
Relación entre usuarios y programa	<ul style="list-style-type: none"> - <u>La relación entre las canguros y las madres</u> es estrecha ya que: <ul style="list-style-type: none"> o el contacto es diario, o se produce en el domicilio familiar, y o la valoración por ambas partes es positiva. - <u>El contacto de las madres con</u> <ul style="list-style-type: none"> o <u>las responsables del programa</u> es telefónico y poco frecuente. o <u>las trabajadoras sociales</u> de los ayuntamientos es constante.
Coordinación con otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Con <u>Servicios sociales de base</u> : <ul style="list-style-type: none"> o Hay un convenio de participación firmado o La coordinación, a través del teléfono, es estrecha y activa. - Con <u>responsables de un piso de emergencia</u> para víctimas de violencia de género de X <ul style="list-style-type: none"> o El intercambio de información es constante.
RECURSOS PERSONALES Y MATERIALES	
Dotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> - <u>1 abogada:</u> <ul style="list-style-type: none"> o De la plantilla de la Asociación. o Realiza labores de gestión económica, coordinación y seguimiento del servicio de canguros. o Se desconoce el número de horas que dedica al programa. - <u>1 educadora social</u>

	<ul style="list-style-type: none"> ○ De la plantilla de la Asociación. ○ Realiza funciones didácticas materializadas en formación en prácticas elementales de primeros auxilios y talleres de concienciación y promoción de la cultura del trabajo. ○ Se desconoce el número de horas que dedica a este programa. <ul style="list-style-type: none"> - <u>8 canguros</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Realizan labores de cuidado de niños/as. ○ Son perceptoras de Renta Básica de X e Y. - <u>2 trabajadoras sociales de los Servicios sociales de base</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ De de X e Y. ○ Son las encargadas de seleccionar a las madres monoparentales y canguros ○ Son las que realizan el seguimiento de la intervención.
Selección de la plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - Las <u>responsables del programa</u>, abogada y educadora social, ya formaban parte de la plantilla de la Asociación. - Las <u>canguros</u> fueron seleccionadas por las trabajadoras sociales de los ayuntamientos. <ul style="list-style-type: none"> ○ Los <u>criterios de selección</u> fueron: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser mujer. ▪ Perceptora de Renta Básica. ▪ Tener experiencia en el cuidado de ser niños (todas las seleccionadas eran madres)
Jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> - El <u>número de horas y horarios</u> de las canguros es <u>diferente</u> en cada caso. - La <u>media de horas de trabajo</u> de las canguros es de 20,2 horas semanales de lunes a viernes.
Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Este programa <u>no cuenta con un programa de formación continua</u> para profesionales. - Al inicio del programa las 8 canguros realizaron un breve curso de primeros auxilios impartido por la educadora social de la Asociación.
Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - <u>No hay sobrecarga</u> de trabajo. - Cada canguro atiende solamente a una familia.

Equipamiento e infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de canguros se proporciona en el <u>domicilio de las familias</u>. - Las responsables del programa cuentan en la Asociación con un <u>despacho</u> que garantiza intimidad y privacidad.
EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y EFICIENCIA ECONÓMICA	
Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - <u>No se recoge en la Asociación suficiente información para poder realizar una evolución de proceso</u>. - Las únicas que tienen información sobre la evolución del caso son las trabajadoras sociales de los ayuntamientos.
Evaluación de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - A juicio de las responsables el programa es eficaz ya que: <ul style="list-style-type: none"> o <u>8 canguros obtienen un trabajo remunerado</u> o En <u>5</u> de las 8 familias que utilizan el servicio de canguros se <u>alcanzan los objetivos propuestos</u>: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 madres mejoran su <u>situación laboral</u> ▪ 1 madre participa en un <u>programa de inserción social</u> ▪ 1 madre obtiene el <u>carnet de conducir</u>. ▪ 1 madre abandono la intervención por su condición de <u>víctima de género</u> ▪ <u>No hay datos</u> de 2 familias.
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - La única <u>madre</u> entrevistada muestra un <u>alto grado de satisfacción</u> con el programa: <ul style="list-style-type: none"> o Lo considera <u>imprescindible</u> ya que su participación le permitió obtener iniciar un proceso de inserción laboral (obtuvo el carnet de conducir). o Está satisfecha con la <u>calidad de la atención</u> que han recibido sus hijos/as. - La única <u>canguro</u> entrevistada muestra un <u>alto grado de satisfacción</u> con el programa en relación a <ul style="list-style-type: none"> o <u>Características del trabajo</u> a realizar o <u>Condiciones</u> del trabajo - Las <u>responsables del programa</u> señalan que la escasa duración del programa hizo que no fuera posible que participaran más familias.

Eficiencia de los programas	GASTO TOTAL	
	Número de niños/as atendidos (a lo largo del último año)	10
	Gasto por usuario atendido	5.000,00€
	Número medio de horas de intervención con cada niño/a (al mes)	80
	Número estimado de horas de atención al mes	800
	Coste por hora de atención	5,20€
	Gasto en personal (%)	80
	% financiación por parte de las personas usuarias	0
	Número de trabajadores	9
	Número de canguros o cuidadoras	8
	Jornada media semanal de las canguros o cuidadoras	20,2
	Ratio de atención	0,80
	Cobertura estimada (%)*	25,0

*En relación al número estimado de familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento en X.

PROGRAMA B

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PROGRAMA

- Nombre del programa: **Programa B**
- Asociación: **Asociación del programa B**
- **Objetivos** de la Asociación:
 - o mejorar las circunstancias sociales y condiciones de vida de las familias monoparentales,
 - o coordinar, representar y hacer valer sus intereses,
 - o trabajar para lograr políticas socialmente responsables, y
 - o trabajar para cambiar las actitudes públicas que marcan a estas situaciones
- Servicio principal: **Canguros a domicilio**
- **Duración** del servicio: su actividad se inicia en 2002 y en la actualidad continúa prestando servicios con financiación de la Diputación Foral
- **Presupuesto:**
 - o Durante 2007 contó como fuente de financiación principal con el Gobierno Vasco que le concedió 226.971,90€ para el conjunto de todos los programas desarrollados por la Asociación. El pago del 25% de dicha subvención se retrasó hasta enero de 2.010.
 - o En 2009 cuenta con ayuda de 81.246,00€ que provienen de Diputación Foral, Ayuntamientos y cuotas de los/las socios
- **Procedencia de la población atendida:** 22 municipios en un Territorio y uno en otro.

MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS

Objetivos	<i>““La conciliación de las obligaciones familiares con las necesidades socio laborales de aquellas personas con responsabilidades familiares no compartidas y de parejas con recursos económicos escasos y trata de cubrir las siguientes situaciones: acudir a entrevistas de trabajo, ampliar la formación, resolver trámites legales o administrativos, recibir tratamiento sanitario, asistir a reuniones escolares y sobre todo... conciliar las obligaciones familiares y laborales, cubriendo los desfases horarios de aquellas personas que presentan una situación económica baja con responsabilidades familiares”.</i>
Razones por las que ponen en marcha el programa	<ul style="list-style-type: none"> - La principal razón es <u>cubrir los horas de atención</u> a los niños y niñas que no pueden ser cuidados por sus padres: <ul style="list-style-type: none"> o bien por estar <u>formándose o trabajando</u>, y o cuando la <u>cobertura de los centros públicos</u> dirigidos a la población general <u>no sea suficiente</u>.
Criterios de inclusión	<ul style="list-style-type: none"> - <u>A juicio de la responsable del programa sí están claramente definidos.</u>

y exclusión	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Son los siguientes:</u> <ul style="list-style-type: none"> o Ser familia <u>monoparental</u> con hijo/a a cargo. o <u>No contar con suficientes recursos</u> económicos para atender al/los menor/es. Este criterio no es tenido en cuenta en los casos de usuarios derivados directamente por la Diputación Foral y que participan en los programas de Sarbideak. o <u>No hay criterio de exclusión por género</u>. Aunque la principal demanda es femenina el programa también atiende a hombres. o Estar en proceso de <u>inserción laboral</u>. o <u>Admisión de víctimas de violencia de género</u>. No hay datos del número de víctimas atendidas. o <u>No se discrimina a las familias por su procedencia</u>. No se dispone de datos de la procedencia de las usuarios/as.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> - A lo largo de 2009 el <u>programa atiende a (N)</u> <ul style="list-style-type: none"> o 23 familias (21 madres y 2 padres) o 29 niños/as. - En 2009 <u>el programa tiende al 2%</u> de las más de 1.300 familias monoparentales residentes en X en situación de pobreza de mantenimiento. - El programa en 2009 prestó un total de <u>16.454 horas de intervención</u>.
Listas de espera	<ul style="list-style-type: none"> - <u>En la actualidad, 2010, no hay listas de espera</u>. - A lo largo de 2008 y parte de 2009 no se atiende a todas las familias que lo solicitan debido a que el Gobierno Vasco deniega la subvención aduciendo que el programa no alcanza la puntuación mínima exigida.
ATENCIÓN A USUARIOS	
Recepción de casos	<ul style="list-style-type: none"> - <u>No hay datos suficientes</u> para describir el procedimiento de derivación de casos de diferentes servicios al programa. - <u>El programa atiende a.</u> <ul style="list-style-type: none"> o Socios/as de la propia <u>Asociación</u>, o Casos derivados de la <u>Diputación Foral</u>. o Casos derivados de diferentes <u>ayuntamientos</u> o Casos derivados de otros <u>servicios o entidades sin ánimo de lucro</u> (Fondo de Formación, Sartu, Beroa, Cáritas, Cruz Roja, etc.)
Inicio del programa	<ul style="list-style-type: none"> - Casos derivados por <u>Diputación Foral y Ayuntamientos</u>: <ul style="list-style-type: none"> o Todos son admitidos. o No se recoge información por escrito.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se firma ningún documento que describa en qué va a consistir la intervención. - Para los casos <u>de familias que acuden directamente a la Asociación</u>. <ul style="list-style-type: none"> ○ El programa solicita información: justificante de ingresos, convenio regulador de la separación/divorcio, certificado de empadronamiento y de convivencia en el domicilio. ○ En base al análisis de la información proporcionada se valora la idoneidad e intensidad del servicio pero dicha valoración no se recoge por escrito. ○ No se firma ningún documento que recoja los términos en los que se va a desarrollar el servicio. - En todos los casos antes de iniciarse el servicio <u>la canguro visita el domicilio</u> y conoce a la familia.
Recursos y actividades de los programas	<ul style="list-style-type: none"> - La <u>actividad</u> del programa consiste a atender a los niños/as en su domicilio. - El <u>servicio se adapta</u> a las necesidades específicas de cada familia y la <u>intensidad del servicio varía para cada caso concreto</u>. - Los <u>servicios de canguro</u> se prestan, en general, de lunes a viernes de 7:00 h. a 23:00 h. y con la intensidad que requiera la familia. - <u>Servicio de guardería</u> de carácter gratuito durante la última semana de junio y todo el mes de julio en horario de lunes a viernes de 9:00 h. a 17:00 h. en 2007 - <u>Servicio de canguros</u> para las participantes de varios cursos de formación de AUZOLAN y del Fondo de formación en 2007. - <u>Asistencia legal o jurídica y ayuda</u> para la obtención de prestaciones económicas y coordinación con otros servicios a todas las familias interesadas. No hay datos de cuántas familias solicitan y reciben este servicio.
Individualización de la atención	<ul style="list-style-type: none"> - La <u>atención es personalizada y responde a las necesidades</u> de cada familia. - Se permite a las madres usuarias interrumpir su participación y reiniciarla de nuevo en base a su situación personal en cada momento.
Profesional de referencia	<ul style="list-style-type: none"> - En teoría la <u>trabajadora social</u> de la Asociación es la figura de referencia para las familias usuarias. - En la práctica <u>no hay única figura de referencia sino que son todas las profesionales</u> de la Asociación las que sirven como profesionales de contacto.
Feedback que reciben las familias	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Canguros</u>: <ul style="list-style-type: none"> ○ No se recoge por escrito del intercambio de información. ○ Informan diariamente sobre necesidades físicas, estado de ánimo de los/las niños/as. ○ Se realiza tanto a demanda de las familias como de las canguros - <u>Responsables del programa</u>:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ No se recoge pos escrito. ○ Se realiza por teléfono con las madres usuarias del servicio.
Relación entre usuarios y programa	<ul style="list-style-type: none"> - La <u>relación entre canguros y familias</u> es estrecha ya que el contacto es diario y se produce en el domicilio familiar y la valoración por ambas partes es satisfactoria. - <u>El contacto entre familias y la Asociación</u> es telefónico y poco frecuente.
Relación entre usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - La Asociación organiza actividades de ocio en las que se busca promover el apoyo social entre familias. - La valoración de dicha relación es positiva por parte de la responsable del programa. - No hay datos de usuarios de cómo es esta relación.
Coordinación con otros servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Se mantienen sesiones de trabajo periódicas con profesionales de diferentes servicios. - No hay datos de cuándo se celebran estas sesiones y de cuáles son los servicios con los que se coordina la Asociación.
RECURSOS PERSONALES Y MATERIALES	
Dotación de personal	<ul style="list-style-type: none"> - <u>1 auxiliar administrativo:</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contratada a tiempo parcial (5 horas diarias) - <u>1 trabajadora social</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contratada a tiempo parcial (5 horas diarias) ○ Encargada de realizar tareas de coordinación, mantener contacto con familias y realizar el seguimiento. ○ No hay datos de cómo se realiza este trabajo - <u>1 auxiliar administrativo</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Contratada a tiempo parcial (5 horas diarias) ○ Es la abogada y a su vez la responsable última de la Asociación. ○ La información recogida sugiere que esta profesional es la principal responsable del programa. - <u>Canguros</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ En 2007 el programa cuenta con 167 canguros. ○ En 2009 el número de canguros disponible es de 21, algunas de las cuales prestan sus servicios a más de una familia de manera simul-

	tánea.
Selección de la plantilla	<ul style="list-style-type: none"> - La <u>responsable del programa</u>, la <u>trabajadora social</u> y la <u>auxiliar administrativa</u> cuentan con formación acorde con sus trabajos. - El programa cuenta con una amplia <u>bolsa de trabajo de canguros</u>: <ul style="list-style-type: none"> o Mujeres. o Con experiencia en el cuidado de niños/as. o Proviene: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De la universidad (estudiantes universitarias), ▪ Socias de la Asociación que demandan trabajo ▪ Personas derivadas de Servicios Sociales de Base y que participan en programas de inserción, etc.
Jornada laboral	<ul style="list-style-type: none"> - El <u>número de horas y horarios</u> de las canguros es <u>diferente</u> en cada caso. - La <u>media de horas de trabajo</u> de las canguros es de 14 horas semanales de lunes a viernes
Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Este programa <u>no cuenta con un programa de formación continua</u> para los profesionales.
Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - <u>No hay sobrecarga</u> de trabajo. - La mayoría de los servicios de canguro se proporcionan a primera hora de la mañana o a la salida de los centros escolares.
Equipamiento e infraestructuras	<ul style="list-style-type: none"> - El servicio de canguros se proporciona en el <u>domicilio de las familias</u>. - El programa cuenta en la Asociación con un <u>despacho</u> que garantiza intimidad y privacidad.
EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y EFICIENCIA ECONÓMICA	
Evaluación del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - La información sobre la evolución de los casos se recoge a través de contacto telefónico con usuarias y canguros. - Esta información se recoge por escrito mediante fichas y registros por la trabajadora social que coordinaba todos los servicios –agentes de derivación, familias usuarias y <i>kanguras</i>–.
Evaluación de resul-	<ul style="list-style-type: none"> - A juicio de las responsables, el <u>programa es eficaz</u> ya que permite conciliar vida laboral y familiar

tados	- <u>No hay datos</u> para realizar un análisis de la eficacia del servicio.																										
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Las 3 madres entrevistadas muestran <u>un alto grado de satisfacción</u> con el programa: - Las 3 canguros entrevistadas manifiestan un <u>alto grado de satisfacción</u> con el programa 																										
Eficiencia de los programas	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">GASTO TOTAL</td> <td style="text-align: right;">81.246,00€</td> </tr> <tr> <td>Número de niños/as atendidos (a lo largo del último año)</td> <td style="text-align: right;">29</td> </tr> <tr> <td>Gasto por usuario atendido</td> <td style="text-align: right;">2.802,00€</td> </tr> <tr> <td>Número medio de horas de intervención con cada niño/a (al mes)</td> <td style="text-align: right;">60</td> </tr> <tr> <td>Número estimado de horas de atención al mes</td> <td style="text-align: right;">1.740**</td> </tr> <tr> <td>Coste por hora de atención</td> <td style="text-align: right;">3,90€</td> </tr> <tr> <td>Gasto en personal (%)</td> <td style="text-align: right;">78</td> </tr> <tr> <td>% financiación por parte de las personas usuarias</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>Número de trabajadores</td> <td style="text-align: right;">24</td> </tr> <tr> <td>Número de canguros o cuidadores</td> <td style="text-align: right;">21</td> </tr> <tr> <td>Jornada media semanal de las canguros o cuidadoras</td> <td style="text-align: right;">14</td> </tr> <tr> <td>Ratio de atención</td> <td style="text-align: right;">0,72</td> </tr> <tr> <td>Cobertura estimada (%)*</td> <td style="text-align: right;">2,0</td> </tr> </table> <p>*En relación al número estimado de familias monoparentales en situación de pobreza de mantenimiento en el ámbito territorial de referencia. **.Una vez realizado este análisis de eficiencia el programa B aporta el dato de que a lo largo de 2009 el número de horas del servicio mensuales no fue de 1.740 (información estimada indirectamente a partir de las fichas de recogida de datos, multiplicando el número medio de usuarios por el número medio de horas al mes y por 12) sino que fue de 4.500 anuales. En el caso de que esta nueva cifra, correspondería realmente al número total de horas de atención directa el coste por hora no sería de 3,90€ sino que sería de 18,05 €. En este caso, el coste por hora de atención del programa B sería muy superior al de los otros dos programas.</p>	GASTO TOTAL	81.246,00€	Número de niños/as atendidos (a lo largo del último año)	29	Gasto por usuario atendido	2.802,00€	Número medio de horas de intervención con cada niño/a (al mes)	60	Número estimado de horas de atención al mes	1.740**	Coste por hora de atención	3,90€	Gasto en personal (%)	78	% financiación por parte de las personas usuarias	0	Número de trabajadores	24	Número de canguros o cuidadores	21	Jornada media semanal de las canguros o cuidadoras	14	Ratio de atención	0,72	Cobertura estimada (%)*	2,0
GASTO TOTAL	81.246,00€																										
Número de niños/as atendidos (a lo largo del último año)	29																										
Gasto por usuario atendido	2.802,00€																										
Número medio de horas de intervención con cada niño/a (al mes)	60																										
Número estimado de horas de atención al mes	1.740**																										
Coste por hora de atención	3,90€																										
Gasto en personal (%)	78																										
% financiación por parte de las personas usuarias	0																										
Número de trabajadores	24																										
Número de canguros o cuidadores	21																										
Jornada media semanal de las canguros o cuidadoras	14																										
Ratio de atención	0,72																										
Cobertura estimada (%)*	2,0																										

